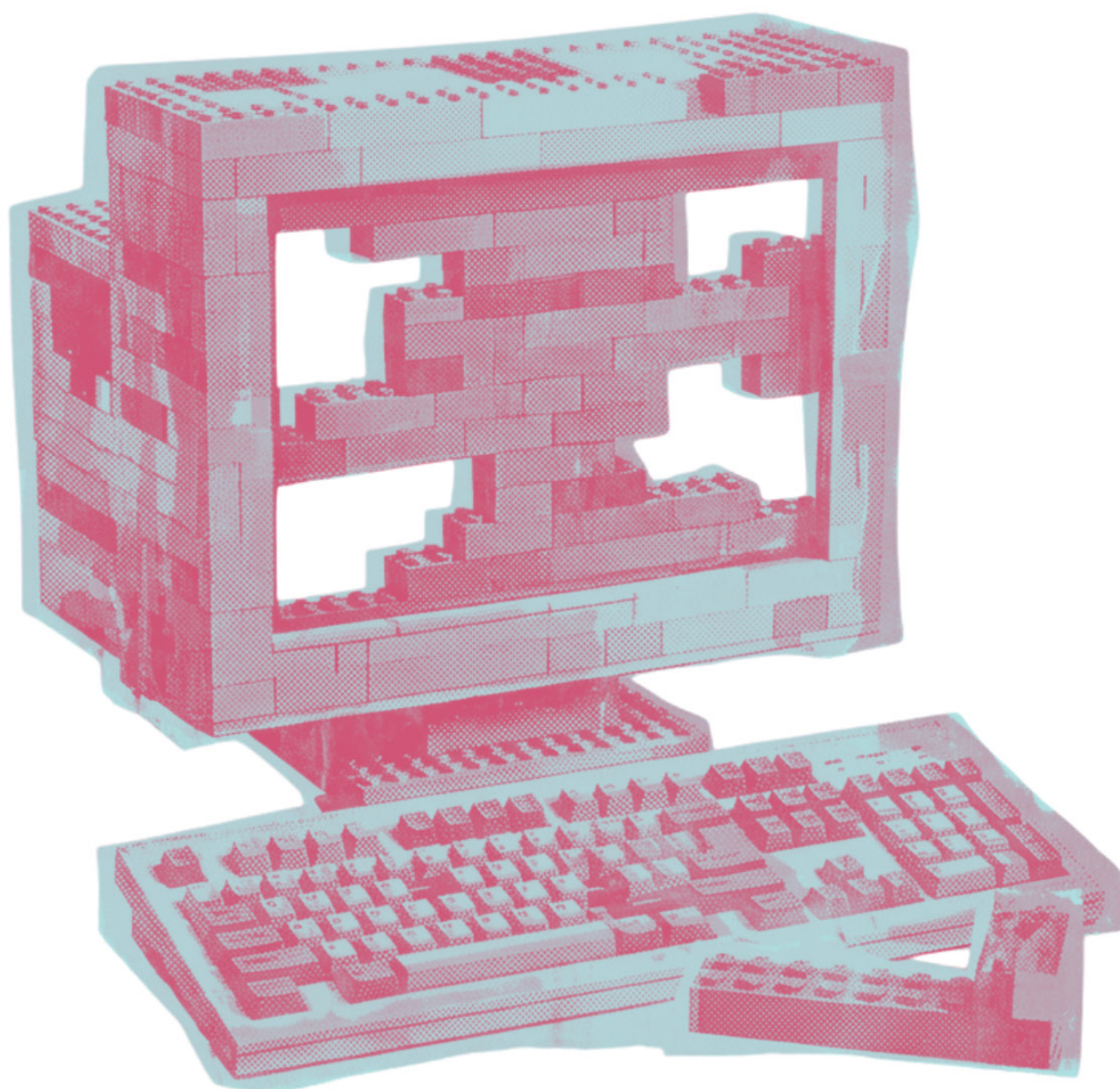

Assistentie-Kit Online Geweldpreventie

7 ON- EN OFFLINE BOUWSTENEN VOOR LEIDINGGEVENDEN

MAAK JIJ JOUW WERKING 'ONLIFE' ?





colofon

Auteurs:

Sam Brulez
Louise Macours
Annelies Pauwels
Gijs van Beek
Mei 2026

Een publicatie van



vlaams
vredesinstituut



Online werken integreren in je huidige werking hoeft geen alles-of-niets-verhaal te zijn. Het kan in het begin overweldigend lijken, maar je hoeft het niet meteen groots aan te pakken. Integendeel: kleine, haalbare stappen die aansluiten bij jullie realiteit en bij de noden van jullie doelgroep maken vaak het grootste verschil.

Deze Assistentiekit reikt 7 bouwstenen aan voor gebruik binnen 3 stappen. Als je niet de ruimte of middelen hebt om de 3 stappen van deze Assistentiekit te doorlopen, kun je de 7 bouwstenen gebruiken als op zichzelf staande wegwijzers. Ze helpen je te kiezen waar je op inzet, afhankelijk van wat voor jouw organisatie vandaag het meest relevant is. Zo werk je doelgericht, maak je bewuste keuzes en bouw je stap voor stap aan een sterke en duurzame online werking op jouw tempo.

Om het je nog makkelijker te maken werken we ook met kaders die je kort even kan doornemen.



In de groene kaders stellen we inspirerende tools en informatievormen voor. Vaak bevatten deze kaders verwijzingen naar beschikbaar materiaal online. In de digitale versie van deze Assistentiekit zijn al deze verwijzingen klikbaar en ook via www.samvzw.be/askolga vind je al deze links terug.



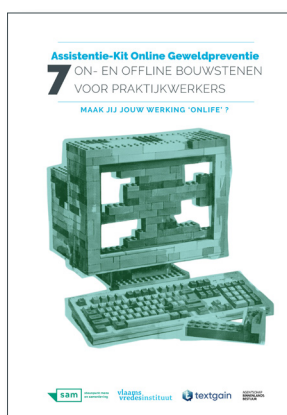
In blauwe kaders werken we een praktijkvoorbeeld uit op organisatieniveau; zo wordt het makkelijker om te zien hoe je de tips omzet naar de dagelijkse realiteit van jouw organisatie.

Ontdek via de QR-code ook de Assistentiekit voor Praktijkwerkers, alle bouwstenen, links en meer.



In opdracht van:

AGENTSCHAP
BINNENLANDS
BESTUUR



inhoud

Inleiding: ONLIFE & de Assistentiekit	4
Voor wie is deze Assistentiekit bedoeld?	4
Begripsverwarring vermijden: wat betekent 'online' in dit rapport?	5
Vind jij het warm water uit?	5
Assistentiekit rond online geweldpreventie?	9
 Naar een sterkere online werking in 3 stappen	 10
STAP 1 – De Quickscan: waar staan jullie vandaag?	10
STAP 2 – De Keuzehulp: kiezen en verdiepen	11
STAP 3 – Het Implementatieplan: van reflectie naar actie	12
SAMENGEVAT	13
 De 7 bouwstenen voor een sterkere online werking	 16
Bouwsteen 1 – Strategie: meerwaarde, visie en positionering	18
Bouwsteen 2 – Interne afspraken	22
Bouwsteen 3 – Kennis, vaardigheden en attitude	26
Bouwsteen 4 – Online beeldvorming en tools	30
Bouwsteen 5 – Samenwerking	34
Bouwsteen 6 – Wettelijke, deontologische en ethische aandachtspunten	38
Bouwsteen 7 – Bewust investeren in online werken	48
 Slot: Online werken als nieuwe realiteit	 49
 WERKFICHE: Invulpagina's voor de drie stappen	 50
Stap 1 – Invullen van de Quickscan: waar sta je vandaag?	50
Stap 2 – Invullen van De Keuzehulp: kiezen en verdiepen	58
Stap 3 – Invullen van het Implementatieplan: van reflectie naar actie	60



1. Inleiding: ONLIFE & de Assistentiekit

De leefwereld van burgers is vandaag **onlife**: hij bestaat in een constante wisselwerking tussen digitale en fysieke contexten. Jongeren bespreken schoolconflicten op sociale media, buurtspanningen escaleren in WhatsAppgroepen en online verhalen beïnvloeden gesprekken aan de keukentafel, in het jeugdwerk of op straat. Online en offline zijn niet langer twee gescheiden werelden; ze zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden.

Voor lokale besturen, eerstelijns werkers en politie betekent dit dat signalen, spanningen en dynamieken zich tegelijk online en offline ontwikkelen en dat die elkaar versterken. Het is dan ook belangrijk dat zij deze verwevenheid meenemen in hun werking. Hierbij stoten zij op heel wat vragen en uitdagingen. Waar bevindt onze doelgroep zich online? Hoe kunnen we mensen daar bereiken? Hoe kunnen we onze werking ook een online luik geven? Maar ook: Wat mogen we met online zorgwekkende signalen doen? Hoe blijven we in de online wereld binnen onze eigen rol en binnen ons mandaat?

Deze Assistentiekit rond online geweldpreventie wil praktijkwerkers en hun organisaties of lokale besturen hierin ondersteunen.

Voor wie is deze Assistentiekit bedoeld?

De Assistentiekit bestaat in twee complementaire versies: één voor praktijkwerkers en één voor leidinggevend. Beide belichten dezelfde thema's vanuit een ander perspectief. Sommige aandachtspunten hebben vooral betrekking op beleid en organisatie, andere sluiten nauwer aan bij het dagelijks handelen in het werkveld.

Door beide perspectieven te combineren, willen we organisaties versterken, zowel op beleidsniveau als in de praktijk. Voor een diepgaand begrip van online werken kan het zinvol zijn om beide versies te raadplegen, al is dat geen vereiste.

Check even of je de Assistentiekit bekijkt die het best aansluit bij jouw eigen rol!
Deze Assistentiekit ondersteunt leidinggevend bij online geweldpreventie.

Preventief optreden kan op verschillende niveaus.

In deze Assistentiekit richten we ons tot iedereen die vanuit zijn rol bijdraagt of kan bijdragen aan geweldpreventie, zoals preventiewerkers en andere medewerkers van lokale besturen, eerstelijns werkers, jeugd- en straathoekwerkers, en lokale politie.

Dit kan op verschillende niveaus en wordt vaak weergegeven via de preventiepiramide:

- ▶ **Primaire preventie** – acties gericht op de brede samenleving om problemen te voorkomen.
- ▶ **Secundaire preventie** – gericht op risicogroepen of individuen om escalatie te vermijden.
- ▶ **Tertiaire preventie** – ondersteuning voor wie al betrokken is bij gewelddadig gedrag, met als doel herhaling te voorkomen.

We richten ons met deze Assistentiekit echter ook op werkingen die niet expliciet preventief of probleemgericht zijn – zoals algemeen welzijnswerk, opbouwend jeugdwerk of hulpverlening. De professionals in deze sectoren dragen vaak bij aan de versterking van beschermende factoren én ze kunnen signalen oppikken omdat ze aanwezig zijn waar de doelgroep is.

Begripsverwarring vermijden: wat betekent 'online' in dit rapport?

Doorheen de Assistentiekit gebruiken we vaak de term **online actief zijn** of **online werken**. Hiermee bedoelen we het doelgericht inzetten van online tools, platforms en digitale omgevingen om je professionele opdracht uit te voeren of je doelgroep te volgen, ondersteunen of bereiken. Dit verschilt dus van hybride werken, waarbij je online omgevingen niet inzet als onderdeel van je professionele handelen richting de doelgroep, of online tools vooral ondersteunend gebruikt (bijvoorbeeld mails, registratiesystemen, online vergaderen).

Online werken kan in deze Assistentiekit verschillende concrete invullingen krijgen, afhankelijk van de sector en het type praktijkwerker. Lokale praktijkwerkers – bijvoorbeeld een jeugdwerker, een politieagent of een communicatiemedewerker – kunnen uiteenlopende rollen en taken opnemen, die mee bepalen hoe en waarom zij online actief zijn. Concreet kan online werken bijvoorbeeld betrekking hebben op het bereiken van doelgroepen, het aangaan van interactie of dialoog, het bekendmaken van het eigen aanbod of activiteiten, en het opvolgen van ontwikkelingen in de online leefwereld van doelgroepen.

Online informatie is alle informatie die uit online omgevingen komt of via online kanalen verkregen wordt, of informatie over online gedrag. Dat kan gaan van concrete observaties (bijvoorbeeld iemand post of deelt zorgwekkende inhoud) tot bredere inzichten (bijvoorbeeld trends, platformgebruik, online groepen of fenomenen).

Vind jij het warm water uit?

De tijd om te dromen, toekomstgericht na te denken, nieuwe ideeën te lanceren,... is in veel organisaties vaak beperkt. We hopen dat deze Assistentiekit voor jouw organisatie toch voor de **drive** zorgt om als team te durven nadenken hoe je online werking opgestart of verbeterd kan worden.

Het is goed mogelijk dat je tijdens deze denkoefening heel wat ideeën krijgt. Mogelijk hebben ze heel veel potentieel. Toch willen we je ook aanraden om oog te hebben voor wat er al bestaat. Daarom vind je op de volgende pagina's een overzicht van een aantal inspirerende praktijken. Mogelijk zijn ze complementair aan jouw idee, of zijn ze een variant van dat idee. Lees ze zeker even door voordat je zelf bij wijze van spreken het warm water opnieuw uitvindt.



Tools en inspiratie uit binnen- en buitenland

Er bestaan verschillende inspirerende initiatieven, zowel nationaal als internationaal. Hieronder volgt een beknopt overzicht van zulke praktijken. We presenteren dit overzicht om te illustreren welke mogelijkheden online werken in verschillende sectoren biedt. Niet elke organisatie of dienst hoeft op deze praktijken in te zetten. Welke insteek relevant is, hangt af van de doelstellingen en het mandaat van je organisatie.

De praktijken zijn ingedeeld op basis van de functie en het doel van online werken. Deze indeling benadrukt dat online werken in de eerste plaats een middel is om een bepaalde functie of doelstelling te realiseren, en geen doel op zich is. Andere indelingen zijn uiteraard mogelijk, bijvoorbeeld op basis van methodieken, gebruikte tools, doelgroepen of sectoren. Bovendien combineren veel initiatieven meerdere functies en doelstellingen, waardoor overlap mogelijk is en deze indeling geen strikte typologie vormt.

► Online werken als toegang en contact

Online kanalen kunnen worden ingezet om doelgroepen te bereiken en contact te leggen. Zo gebruiken jeugdwerkers, straathoekwerkers en hulpverleners om in verbinding te staan met hun doelgroep sociale media als Facebook en Instagram en berichtendiensten als WhatsApp. Online aanwezigheid maakt vlot één-op-één-contact of groepsgesprekken mogelijk, stelt hen in staat te informeren over het eigen aanbod en geeft inzicht in wat de doelgroep online bezighoudt.

Ook andere online platforms kunnen als verbindingsplek dienen. Een voorbeeld is het [Hikikomori-project](#) van vzw Compaan in Gent dat sociaal teruggetrokken personen online probeert te bereiken omdat zij in de fysieke wereld vaak moeilijk bereikbaar zijn. Het project vertrekt vanuit Discord, een platform dat vooral populair is binnen de gaming community. Op Discord bouwt het project een online community op die deze personen ondersteunt met laagdrempelige informatie en vrijblijvende begeleiding, aangevuld met fysieke activiteiten om de overgang naar en hernemen van maatschappelijke participatie te stimuleren.

Een Nederlands initiatief met een vergelijkbare functie is [Join Us Online](#), gericht op jongvolwassenen die worstelen met chronische eenzaamheid. Deelnemers ontmoeten elkaar wekelijks online via begeleide spellen en interactie, waarna dit wordt aangevuld met fysieke ontmoetingen om sociale vaardigheden, zelfvertrouwen en een duurzaam netwerk te versterken.

► Online werken voor informatie en ondersteuning

Online praktijken worden ingezet om burgers te informeren, hen ondersteuning en hulpverlening te bieden en hen door te verwijzen naar passende diensten. Eén voorbeeld betreft de chatbots van sommige lokale politiezones. Deze zijn 24/7 beschikbaar en ondersteunen burgers bij niet-dringende politiezaken. Andere voorbeelden zijn hulpverleningsplatforms als [CAW-chat](#), [JAC-chat](#), [Awel-chat](#) en [1712-chat](#). Ook [Cybersquad](#) van Child Focus, dat jongeren begeleidt rond online veiligheid, biedt naast een chatfunctie een forum waar jongeren ervaringen kunnen delen en vragen kunnen stellen.

Daarnaast zetten lokale besturen sociale media in om te communiceren naar de burger en hen te informeren over lokaal nieuws en lokale activiteiten. Daarbij maken verschillende gemeenten gebruik van de [Hier Niet](#)-campagne, een initiatief dat socialemediabeheerders ondersteunt bij het aanpakken van online haatspraak op hun kanalen en het bepalen van gepaste vervolgstappen.

Een ander voorbeeld van onlife informatieverstrekking is het Vlaamse initiatief van de [Digibanken](#). Dit zijn laagdrempelige locaties in bibliotheken, buurtcentra of gemeentehuizen waar burgers terecht kunnen met digitale vragen. Hoewel de focus nu vooral ligt op praktische ondersteuning, kunnen deze initiatieven mogelijk ook ingezet worden voor informatie en begeleiding rond online risico's.

► Online werken als ontmoetings- en participatieruimte

Online kanalen worden ingezet om ruimte te creëren voor samenzijn en interactie en zo sociale verbinding te versterken. Een voorbeeld uit het Vlaamse jeugdwerk is het digitale jeugdhuis “[Het Pakhuis](#)” van Jeugdhuis Jakkedoe, opgezet via Discord als online ontmoetingsplek. Ook buurtgerichte initiatieven zijn mogelijk, zoals [Hoplr](#), een online sociaal netwerk voor buurtbewoners dat onderlinge interactie, betrokkenheid en engagement in de wijk wil bevorderen.

Daarnaast valt ook samen gamen met de doelgroep onder deze categorie, als een laagdrempelige manier om betrokkenheid te stimuleren. In het Vlaamse jeugdwerk komt dit steeds vaker voor: een bevraging uit 2025 bij 48 jeugdorganisaties toont aan dat 20 organisaties wel eens samen met hun jongeren gamen, waarvan twee derde dit fysiek doet en een derde in een hybride vorm (bijvoorbeeld digitale platforms zoals Discord in combinatie met offline ontmoetingen).¹

In de politiecontext is gamen met de doelgroep in Vlaanderen nog [uitzonderlijk](#). In Nederland daarentegen is het bij verschillende politieteam een ingeburgerde praktijk. In het project “Gamen met de politie”, bijvoorbeeld, wordt er regelmatig online gegamed met lokale jongeren om ontmoeting en begrip te bevorderen.

► Online werken om inzicht te krijgen in leefwerelden

Online aanwezigheid wordt ingezet om beter te begrijpen wat er speelt bij doelgroepen. Een voorbeeld is de digitale wijkagent, een concept dat in België nog relatief onbekend is, maar in Nederland al wordt toegepast binnen verschillende basisteams van de politie. Politie.nl licht dit toe als volgt: “Waar de ‘gewone’ wijkagent door de buurt fietst, doet de digitale wijkagent dat via de computer. Het werkgebied van de digitale wijkagent is het internet.”²

De digitale wijkagent gaat online ‘patrouilleren’. Dit betekent dat hij of zij lokale en regionale media en online fora opvolgt om op de hoogte te blijven van mogelijke spanningen of ordeverstoringen, zoals rellen, demonstraties of illegale feesten. Daarnaast houdt de digitale wijkagent online fenomenen in de gaten die lokaal spelen, zoals nepnieuws en online discussies. Een belangrijk taakaccent is bovendien het onderhouden van online nabijheid en contact met de burger, onder andere door het bijhouden van de socialemediapagina’s van de lokale politie.

Dat de wijk of straat niet langer beperkt is tot de fysieke ruimte, is ook duidelijk voor online straathoekwerkers, die in Vlaanderen al sterk aanwezig zijn. Zij gebruiken professionele socialemediaprofielen om online contact te leggen met hun doelgroep en krijgen zo inzicht in wat hen bezighoudt en welke thema’s er leven. Daarnaast zoeken zij, net zoals in hun fysieke werking, actief naar online verbinding met kwetsbare, moeilijker bereikbare, groepen.

► Online werken voor signaaldetectie

Online signalen en risico’s worden gemonitord om vroegtijdig in te grijpen en escalatie te voorkomen. Een voorbeeld is het [GEMS-project](#) (Gaming Ecosystem as a Multilayered Security Threat), dat extremistische rekrutering binnen gamingplatforms onderzoekt en een AI-moderatietool ontwikkelt om dergelijke signalen in realtime te detecteren.

Een ander voorbeeld is de [Online Jongeren Trendmonitor](#) van Jong Inzicht. Daarbij verzamelen Amsterdamse jongeren, begeleid door jongerenwerkers, gedurende een bepaalde periode online trends en thema’s uit hun online leefwereld. Deze inzichten worden vervolgens gebundeld in een illustratieve publicatie die online raadpleegbaar is voor professionals en geïnteresseerden, met als doel de kloof te verkleinen tussen wat jongeren dagelijks online ervaren en wat professionals waarnemen.

► **Online werken rond tegenverhalen en weerbaarheid**

Deze praktijken reiken alternatieve verhalen aan, stimuleren kritische reflectie en ondersteunen individuen om zich te wapenen tegen misleidende of extremistische boodschappen in de online omgeving. Een bekend voorbeeld is [The Redirect Method](#), waarbij personen die zoeken naar schadelijke content via gerichte advertenties worden doorverwezen naar constructieve alternatieven. Daarnaast bestaan ook kleinschaligere initiatieven zoals [Gaming For Peace](#) van Veterans for Peace, dat e-sports-teams op Discord promoot als een positief alternatief voor vaak gewelddadige games.

► **Online werken als educatief instrument**

Online werken wordt ingezet om kennis over te dragen, bewustwording te vergroten en sensibilisering te stimuleren. Dit gebeurt bijvoorbeeld via campagnes zoals “[What’s in my algorithm](#)” van De Ambrassade, waarbij influencers in elkaars algoritmes duiken om jongeren inzicht te geven in hoe algoritmen hun online ervaring beïnvloeden. Daarnaast worden ook serious games ingezet, waarin jongeren op een interactieve manier leren over specifieke thema’s. Voorbeelden zijn [Barst!](#), een mobiele game van de dienst Preventie en Veiligheid van Stad Gent over omgaan met conflictsituaties, [Smart-e](#) van Mediawijs rond digitale fenomenen zoals catfishing (het gebruik van een vals online profiel om iemand te misleiden, nvdr) en nepnieuws, en het EU-project [DECOUNT](#), dat jongeren via een interactieve game inzicht geeft in het proces van radicalisering.

Verder bestaan er fysieke methodieken met een online focus, zoals de [WOW-fiches](#) van Pimento vzw. WOW staat voor ‘Weerbaar op het Web’ en richt zich op leerkrachten en jeugdwerkers, zodat zij met jongeren aan de slag kunnen rond thema’s zoals haatspraak, cyberpesten en online identiteit. Ook zijn er fysieke spelvormen, zoals [Happy Onlife](#), een bordspel van de Europese Commissie voor kinderen en leerkrachten over internetveiligheid en mediawijsheid.

► **Online werken voor talent- en vaardighedenontwikkeling**

Sommige initiatieven richten zich op het versterken van digitale vaardigheden, waarbij de focus vooral ligt op jongeren. Zij leren omgaan met de digitale wereld via creatieve projecten voor talentontwikkeling. Voorbeeld zijn workshops van [Link in de Kabel vzw](#) en [StampMedia](#), die variëren van programmeren, 3D-ontwikkeling en gameproductie tot effectief prompten in AI.

Een ander voorbeeld zijn medialabs: ruimtes die toegang bieden tot diverse materialen en begeleiding om te experimenteren met digitale tools en mediaproducties. Zo kunnen jongeren op een creatieve manier hun mediavaardigheden versterken, bijvoorbeeld door het maken van een podcast, filmproducties of andere digitale projecten.

► **Online werken voor disengagement**

Online exitwerk richt zich op het bereiken en begeleiden van personen betrokken bij extremistische ideologieën. Dit gebeurt via digitale communities die als veilige haven functioneren voor mensen die willen loskomen van gewelddadige extremistische of radicaliserende groeperingen. Deze online plekken faciliteren onderlinge steun, contact met voormalige extremisten en begeleiding door professionals en experts. Voorbeelden hiervan zijn het exitwerk van [Exit Deutschland](#) en de Discord-community van [Life After Hate](#).

Een bijkomend voorbeeld is [The Way Home Project](#) van de Deaconess Foundation, dat ex-strijders en hun omgeving ondersteunt bij herstel en re-integratie via een combinatie van online en offline begeleiding. Hun online hulpverlening biedt deelnemers anonimiteit, helpt vertrouwen op te bouwen en verlaagt de drempel om steun te zoeken, bijvoorbeeld wanneer familieleden betrokken zijn. De begeleiding zelf richt zich persoonsgericht op traumatische ervaringen, ondersteunt bij praktische zaken en het dagelijks leven, en betreft familieleden via individuele en groepsbijeenkomsten.

► **Online werken voor burgerparticipatie, dialoog, debat**

Online tools kunnen burgerparticipatie stimuleren en ruimte creëren voor constructieve dialoog en debat. Voorbeelden zijn [BridgeBot](#) van Search for Common Ground, een chatbot beschikbaar via Whatsapp die socialemediagebruikers ondersteunt bij het ontwikkelen van vaardigheden om constructieve gesprekken te voeren met mensen met uiteenlopende standpunten.

Lokale besturen gebruiken ook platforms om burgers te informeren en te betrekken bij beleid. Een voorbeeld is het [Bpart-participatieplatform](#) van Tree Company. Via het platform kunnen lokale besturen stemmingen organiseren onder burgers, hen ideeën laten aanreiken, feedback laten geven op voorgestelde veranderingen en voorstellen van anderen ondersteunen, zodat inwoners actief kunnen meedenken en meebeslissen over beleid. Daarnaast ontwikkelt Tree Company ook [Rhetoric](#), dat gebruikers ondersteunt bij het formuleren van respectvolle en inhoudelijke reacties op nieuwsartikelen, zodat een constructieve en democratische dialoog wordt bevorderd.

Assistentiekit rond online geweldpreventie?

Deze Assistentiekit kadert binnen een opdracht van het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) rond de online vroegdetectie en preventie van gewelddadige radicalisering en schadelijke polarisatie. Ze vormt een actie in het actieplan ter preventie van deze fenomenen.

Tijdens het onderzoek kozen we er bewust voor om onze blik te verruimen. We richten ons niet alleen op actoren die rechtstreeks betrokken zijn bij de aanpak van gewelddadige radicalisering en schadelijke polarisatie, maar ook op organisaties die hier vanuit hun eigen werking een waardevolle bijdrage aan kunnen leveren. Hun online aanwezigheid kan immers een belangrijke rol spelen in het vroegtijdig oppikken van signalen, het bereiken van doelgroepen en het stimuleren van dialoog. Daarom reiken we ook hen tools, goede praktijken en concrete tips aan om online sterker te werken.

De Assistentiekit is opgevat als een praktisch instrument voor lokale besturen en hun partnerorganisaties. Hij werd ontwikkeld binnen een breder onderzoeksproject van het Vlaams Vredesinstituut, Steunpunt Mens en Samenleving (SAM vzw) en Textgain, uitgevoerd tussen januari 2025 en april 2026. Naast deze Assistentiekit werden ook een uitgebreid onderzoeksrapport en een beleidsadvies uitgewerkt. Deze documenten vind je [hier](#) op de website van het Vlaams Vredesinstituut.



2 Naar een sterkere online werking in 3 stappen

De Assistentiekit biedt een praktisch groeimodel waarmee lokale praktijkwerkers én hun organisaties online werken stapsgewijs, bewust, veilig en doelgericht kunnen uitbouwen. Ze is opgebouwd in 3 stappen die samen een concreet plan van aanpak vormen.

STAP 1 – De Quickscan: waar staan jullie vandaag?

Wanneer je als organisatie online wil werken, is het belangrijk om eerst stil te staan bij je huidige werking. Hoe krijgt online werken vandaag vorm binnen de organisatie? Wat loopt goed? Waar liggen nog vragen of groeikansen?

Om dit helder in kaart te brengen, maak je gebruik van de **Quickscan**³. Deze reflectietool helpt om samen met je collega's een gedeeld beeld te krijgen van hoe online werken binnen je organisatie vandaag vorm krijgt. Je vindt deze tool in de bijhorende werkfiche, maar je kunt hem ook apart downloaden.

De Quickscan werkt met een reeks stellingen die peilen naar de aanwezigheid van belangrijke elementen binnen je organisatie. De **Quickscan brengt twee grote luiken in kaart**: enerzijds de visie, omkadering en verankering van online werken, en anderzijds de concrete, praktische uitwerking in de dagelijkse werking:

- ▶ Wat betreft **visie, omkadering en verankering** onderzoeken jullie of er een duidelijke visie is rond online werken binnen de organisatie, en of deze visie ook door alle teamleden gekend zijn. Daarnaast bekijken jullie of er heldere doelstellingen zijn over wat jullie met online werken willen bereiken. Jullie kijken ook naar de verankering: wordt online werken als een prioriteit beschouwd, meegenomen in planning en keuzes, en is er een structurele afstemming in de uitvoering?
- ▶ Ook de **praktische uitvoering en de randvoorwaarden** komen aan bod. Zo wordt nagegaan in welke mate medewerkers voldoende kennis hebben van de online leefwereld van de doelgroep, of er een duidelijk beeld bestaat van hoe die doelgroep online actief is, en via welke kanalen ze die kunnen bereiken. Verder wordt gekeken naar afspraken over het gebruik van online tools binnen de organisatie, zoals richtlijnen rond bereikbaarheid, deconnecteren, privacy en beroepsgeheim. Maar evengoed kan je aangeven in welke mate medewerkers over de nodige competenties beschikken om met digitale tools te werken binnen hun rol, en of er mogelijkheden zijn voor ondersteuning of bijscholing.

Hoe gebruik je de Quickscan?

De Quickscan bestaat uit stellingen die peilen naar de mate waarin belangrijke elementen van online werken aanwezig zijn binnen je organisatie. Per element krijg je drie stellingen: een groene, een oranje en een rode. Duid per element de stelling aan die volgens jou het best aansluit bij je gevoel of ervaring.

Op die manier krijg je een eerste beeld van waar je organisatie vandaag staat en waar nog groeikansen liggen.

- ▶ **Breng verschillende perspectieven samen.** De Quickscan werkt het best wanneer je hem in team- of organisatieverband gebruikt. Zo ontstaat een rijker beeld van de huidige praktijk en ontstaat er een gedeeld beeld tussen medewerkers. Betrek medewerkers of diensten – met dezelfde of andere functies – binnen je organisatie die met deze thema's in aanraking komen.
- ▶ **Heb oog voor de eigen inschattingen van je medewerkers.** Laat medewerkers die met het thema in aanraking komen, de scan eerst afzonderlijk invullen. Verschillende antwoorden zijn waardevol en tonen hoe de werking ervaren wordt vanuit verschillende rollen en perspectieven.

-
- **Leg de resultaten samen en ga erover in gesprek.** Waar zien jullie gelijkenissen? Waar verschillen de inzichten? Welke groeipunten komen naar voren?
 - **Vertaal naar actie.** De Quicksan is geen eindpunt, maar de start van reflectie en ontwikkeling. Gebruik de inzichten als vertrekpunt om relevante bouwstenen te verdiepen en vervolgens concrete acties te formuleren.

STAP 2 – De Keuzehulp: kiezen en verdiepen

Met de Quicksan bracht je de startpositie van je team of organisatie in kaart. De resultaten van die Quicksan laten zien waar al sterktes liggen en waar nog groeikansen zijn. Zo kan bijvoorbeeld blijken dat je team jongeren al goed via sociale media bereikt, maar dat er nog weinig afspraken zijn over wie welke content maakt, op welke kanalen, en hoe dit gebeurt. Of dat er binnen de organisatie nog weinig zicht is op waar de doelgroep zich online bevindt en hoe jullie hen daar kunnen bereiken.

De resultaten van de Quicksan geven dus aan waar de organisatie mee aan de slag kan gaan. In Stap 2 (De Keuzehulp) bekijken we hoe dit concreet kan worden aangepakt:

- **Prioriteiten bepalen** (Waar focussen we op?). De resultaten van de Quicksan geven de richting aan die jullie het best kunnen volgen. Misschien zien jullie dat de ‘Keuzehulp’ er voornamelijk oranje of zelfs rood uitziet. Tegelijk merk je dat er momenteel weinig ruimte is om een volledig geïntegreerde online werking uit te bouwen. Dat is helemaal geen probleem: online werken is een bouwproces dat bestaat uit verschillende bouwstenen. Het is daarom belangrijk om (samen) bewust te kiezen welke bouwstenen op dit moment het meest relevant zijn voor de organisatie. Richt je daarbij op de grootste noden of risico's, waar jullie op korte termijn het grootste verschil kunnen maken, en wat haalbaar is met de tijd en middelen die er nu zijn.

Kies op basis van die vragen twee à drie bouwstenen uit deze Assistentiekit waar jullie eerst mee aan de slag willen gaan. Dat kan bijvoorbeeld zijn: beter zicht krijgen op jullie doelgroep online, duidelijke afspraken maken over online communicatie, of medewerkers versterken in hun digitale vaardigheden. Door prioriteiten te bepalen, focussen jullie je energie op wat nu haalbaar en belangrijk is, zodat jullie stap voor stap verder kunnen bouwen.

Voor leidinggevendenden is het belangrijk om deze keuzes niet alleen praktisch, maar ook strategisch te maken. Sta daarom zeker eerst stil bij de meerwaarde, visie en positionering van online werken (Bouwsteen 1): Waarom willen we hierop inzetten? Hoe past dit binnen onze bredere werking? Wat willen we ermee bereiken? Zo zorg je ervoor dat online werken niet losstaat van de werking, maar er een doordacht onderdeel van wordt. Een duidelijke visie vormt het fundament waarop verdere keuzes steunen en helpt bij het bepalen van prioriteiten. Vertrekkend van dat fundament kunnen jullie telkens andere bouwstenen verkennen in functie van de noden en de context van de organisatie.

- **Gericht verdiepen** (Wat moeten we hierover weten?). Op basis van de gekozen prioriteiten kunnen jullie vervolgens verdieping zoeken in de bouwstenen die in deze Assistentiekit aan bod komen. Elke bouwsteen belicht een sleutelement van een sterke online werking, met concrete handvatten, tools en inspirerende praktijken. Zo kunnen jullie bijvoorbeeld meer leren over inzicht krijgen in de online leefwereld van de doelgroep, of over het afstemmen van jullie online aanwezigheid en communicatie op de voorkeuren van de doelgroep.

Het gaat er hierbij om dat jullie gericht informatie opzoeken die aansluit bij de prioriteiten die jij en je team samen hebben bepaald. Focus hierbij dus enkel op de bouwstenen die gekozen zijn en haal eruit wat bruikbaar is voor jullie context. Als jullie de bouwsteen bespreken, stel dan de vraag wat dit concreet betekent voor jullie werking, wat je al doet en wat nog niet, en wat jullie eenvoudig kunnen verbeteren.

- **Een eerste richting voelen** (Waar willen we naartoe?). Door prioritaire bouwstenen te kiezen en je daar gezamenlijk gericht in te verdiepen, ontstaat een eerste richting voor jullie online werking. Jullie weten nu waar je naartoe wilt. Stel hierbij de vraag waar jullie binnen enkele maanden willen staan of wat jullie dan anders of beter willen doen dan vandaag. Dit kan bijvoorbeeld gaan over de uitbouw van jullie aanwezigheid op dat ene kanaal waar de doelgroep te vinden is, of over duidelijke afspraken over wie online communiceert en hoe. Of misschien willen de medewerkers zich zekerder voelen in hun online contact met jongeren. Deze richting is nog geen concreet actieplan, maar vormt de basis voor de volgende stap. In Stap 3 vertalen jullie deze richting naar concrete acties door te bepalen wat jullie eerst doen, wie waarvoor verantwoordelijk is en hoe jullie dit in de tijd uitzetten, zodat de gekozen richting wordt omgezet in een concreet en haalbaar implementatieplan.

STAP 3 – Het Implementatieplan: van reflectie naar actie

Nu hebben jullie prioritaire bouwstenen gekozen, verdieping gezocht in de bouwstenen en een eerste richting bepaald: je weet waarmee je aan de slag wil gaan en op welke manier. In deze Stap 3 vertalen jullie je inzichten naar concrete acties aan de hand van het Implementatieplan. Het sjabloon van dit implementatieplan vind je in de werkfiche. Daarin bepaal je per bouwsteen die als prioriteit is aangeduid welke acties je concreet wil ondernemen en werk je deze acties verder uit. Deze Assistentiekit biedt daarvoor inspiratie, ideeën en concrete informatie om acties rond online werken vorm te geven en te onderbouwen.

In dat sjabloon kun je acties aanduiden per termijn:

- **Korte termijn (0–6 maanden):** concrete eerste acties die snel kunnen worden gezet.
- **Middellange termijn (6–18 maanden):** structurele verbeteringen en verdere uitbouw.
- **Lange termijn (18+ maanden):** duurzame verankering in beleid en werking.

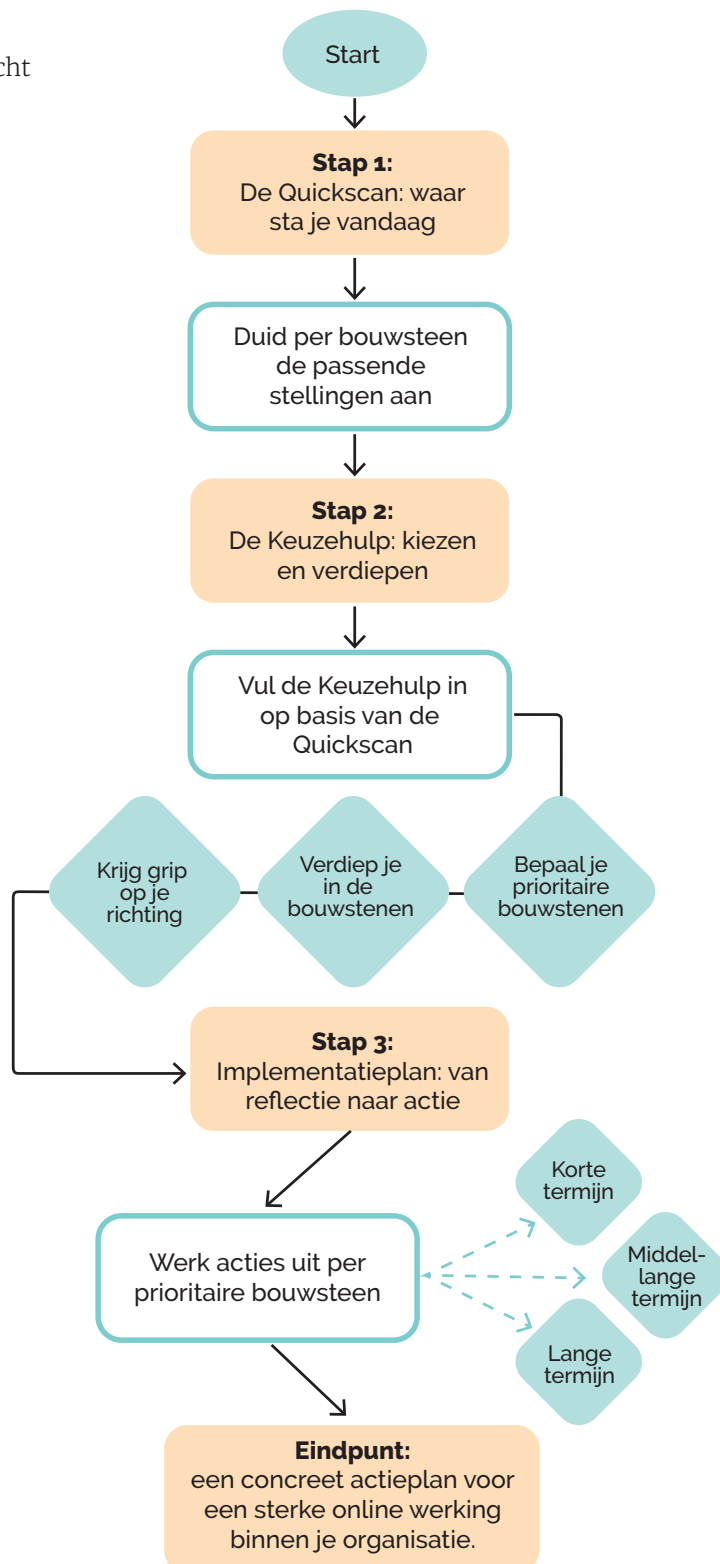
Werk acties uit over korte, middellange en lange termijn. De acties die je op deze verschillende termijnen uitwerkt staan niet los van elkaar, maar bouwen op elkaar voort en versterken elkaar. Zo maken jullie van je reflecties een concreet plan van aanpak en werk je aan een sterke online werking binnen de organisatie.

In het Implementatieplan kan per actie worden vastgelegd:

- Welke **actie** er ondernomen wordt, bijvoorbeeld: 'Bepalen welke socialemediakanalen de doelgroep het meest gebruikt' of 'Opstellen contentplanning voor de komende drie maanden'.
- Wie **verantwoordelijk** is voor de uitvoering, bijvoorbeeld een specifieke medewerker, team of coördinator.
- Welke **middelen** nodig zijn, zoals tijd, software, budget, externe expertise of specifieke tools.
- **Timing**, bijvoorbeeld een start- en einddatum.
- **Doelstelling** van de actie, bijvoorbeeld: 'Overzicht verkrijgen van de online kanalen die door de doelgroep worden gebruikt' of 'Consistent communiceren naar jongeren via Instagram en TikTok'.
- **Indicator**, bijvoorbeeld hoe je het resultaat meet.
- **Opvolging**: wanneer je opvolgt of bijstuurt (bijvoorbeeld evaluatiemoment na 3 maanden, feedbacksessies, aanpassingen).

SAMENGEVAT

Hier vind je een schematisch overzicht van de verschillende stappen:





Het implementatieplan in de praktijk

Een jeugdwerkorganisatie beslist om haar online werking onder de loep te nemen. Alle medewerkers vullen individueel de Quicksan in, waarna de resultaten worden besproken in het teamoverleg. Daaruit blijkt dat de organisatie al sterke punten heeft, maar ook duidelijke groeikansen.

Opvallend is dat verschillende medewerkers aangeven dat er nog onvoldoende actief en structureel wordt ingezet op online activiteiten om doelpubliek en doelstellingen te bereiken. Daarnaast is er beperkt inzicht in de online leefwereld van de doelgroep en in hoe de organisatie zich online kan positioneren om die doelgroep beter te bereiken.

In de bespreking blijkt dat er onder de medewerkers een consensus is dat de online werking vrij sterk is: via sociale media (Facebook en Instagram) worden de meeste jongeren bereikt die ook deelnemen aan de fysieke werking. Tegelijkertijd is er nog weinig zicht op hoe ook lokale jongeren bereikt kunnen worden die niet deelnemen aan de jeugdwerking.

Het team beslist daarom om prioritair in te zetten op deze groeikansen, passende binnen de eerste bouwsteen “Strategie: meerwaarde, visie en positionering”. De organisatie wil via haar online kanalen een bredere en meer diverse doelgroep bereiken. Dit sluit aan bij haar missie als jeugdwerkorganisatie om laagdrempelig en verbindend te werken. Vanuit de erkenning dat jongeren zowel offline als online leven, ervaringen opdoen en identiteiten opbouwen, is het nodig om de online werking verder uit te bouwen. Op die manier kunnen ook lokale jongeren worden bereikt die momenteel nog niet aan de fysieke werking deelnemen. Daarnaast biedt een sterkere online aanwezigheid meer inzicht in wat er leeft bij jongeren. Dit helpt om de werking beter af te stemmen op hun leefwereld, zowel online als offline.

De prioritaire bouwsteen wordt vervolgens concreet uitgewerkt in een implementatieplan, waarin per actie wordt bepaald wat er moet gebeuren, wie er verantwoordelijk is, welke middelen nodig zijn, wanneer de actie plaatsvindt en hoe de actie wordt opgevolgd.

De prioritaire bouwsteen: Strategie: meerwaarde, visie en positionering**De concrete actie:**

Naast de bestaande deelnemers willen we ook nieuwe lokale jongeren bereiken via sociale media. Dit doen we door in kaart te brengen welke doelgroepen we momenteel nog niet bereiken via onze huidige kanalen en door een contentplanning op te stellen waarbij de inhoud wordt afgestemd op deze specifieke segmenten. Daarnaast zetten we sterker in op het zichtbaar maken van ons diverse aanbod en leggen we op een laagdrempelige manier uit hoe jongeren kunnen deelnemen of zich kunnen inschrijven. Tot slot verkennen we ook nieuwe kanalen, zoals TikTok.

De termijn van de actie:**Korte termijn
(0–6 maanden)**

Concrete eerste stappen die snel kunnen worden gezet

**Middellange termijn
(6–18 maanden)**

Structurele verbeteringen en verdere uitbouw

**Lange termijn
(18+ maanden)**

Duurzame verankering in beleid en werking

De start- en einddatum: juni 2026 – september 2026

Doelstelling

van de actie

Het bereik van de online communicatie uitbreiden zodat ook jongeren die nog niet deelnemen aan de offline activiteiten worden bereikt en betrokken. En deze jongeren uiteindelijk bij die offline activiteiten meekrijgen.

Verantwoordelijke

voor de uitvoering

Communicatieverantwoordelijke als uitvoerder, ondersteund door het jeugdwerkteam voor inhoudelijke focus.

Middelen

zoals tijd, software, budget, externe expertise of specifieke tools

- Analyse van het huidige bereik van onze socialemediakanalen (Facebook en Instagram) op vlak van leeftijd, gender, interesses, regio, ...
- Tijd voor teamoverleg en brainstormsessies over hoe we content kunnen ontwikkelen die de segmenten binnen onze doelgroep die we nog niet bereiken, beter aanspreekt.
- Inzetten van expertise om de content inhoudelijk aan te passen op de vastgestelde lacunes in ons bereik.
- Gebruik van een planningstool voor het uitwerken van een contentplanning met de nieuwe inhoudelijke ideeën.
- Budget voor eventuele gesponsorde posts.
- Expertise om nieuwe kanalen te exploreren zoals TikTok.

Indicator

hoe je het resultaat meet

Groei in bereik: views, likes en volgers op sociale media.

We bevragen via welke kanalen nieuwe jongeren die aansluiten de organisatie hebben leren kennen, zodat we hier verder op kunnen inzetten.

Opvolging

Moment(en) van evaluatie en bijsturing

*In het teamoverleg maandelijks een analyse uitvoeren van de socialemediastatistieken en bespreken van nieuwe content voor de volgende maand.
Na de zomer wordt geëvalueerd op welke manier nieuwe jongeren zijn ingestroomd in de offline activiteiten van de zomerperiode.*

Opmerkingen

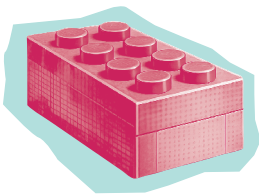
We passen onze content inhoudelijk aan op de huidige lacunes in ons bereik, maar vergeten daarbij niet om onze huidige jongeren dichtbij te houden door hen via onze online kanalen te blijven betrekken.

3 De 7 bouwstenen voor een sterkere online werking

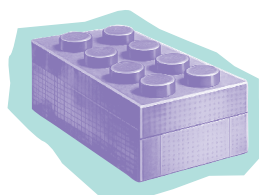
Online werken vraagt niet om volledig anders te werken. Veel basishoudingen en -principes uit de offline wereld blijven ook in de online context gelden. Denk bijvoorbeeld aan het belang van een open, vragende en transparante houding ten aanzien van de doelgroep, of aan de nood om zorgwekkende signalen steeds in hun context te plaatsen. Ook bredere elementen blijven essentieel, zoals de inbedding van activiteiten in een bredere werking en visie, duidelijkheid over rol en mandaat, en samenwerking met partners binnen en buiten de organisatie.

Tegelijk vraagt online werken aandacht voor specifieke accenten. In deze Assistentiekit gaan we in op 7 bouwstenen voor een sterke online werking: aspecten waar je specifiek aandacht voor moet hebben bij het uitbouwen van zo'n werking. Deze **7 bouwstenen vormen de rode draad doorheen deze Assistentiekit**. Je kan ze, zoals eerder vermeld, gebruiken als wegwijzer. Maar **ze komen ook aan bod in de 3 stappen waarmee je naar een sterkere online werking gaat**. Zo zijn de stellingen in de Quickscan (Stap 1) telkens gekoppeld aan één van deze bouwstenen, waardoor je je huidige werking op een gestructureerde manier in kaart brengt. Je kunt je ook verder verdiepen in de bouwstenen in de Keuzehulp (Stap 2). En ze vormen ook een kapstok bij het uitwerken van concrete acties in het Implementatieplan (Stap 3).

Hieronder vind je een overzicht van de 7 bouwstenen:



1 Strategie: meerwaarde, visie en positionering – Hoe online werken een meerwaarde biedt voor de bredere werking en opdracht van de organisatie, en hoe dit geïntegreerd wordt in de bestaande organisatie. Deze bouwsteen gaat over het begrip van online werken binnen de organisatie, de doelstellingen die eraan verbonden zijn, en de aansluiting bij de bredere context. Bij deze bouwsteen kijk je naar de positionering die je als organisatie inneemt binnen de online leefwereld van je doelgroep, bijvoorbeeld in het kader van het oppikken van online signalen.



2 Interne afspraken – Welke afspraken er intern gemaakt moeten worden rond online werken, zodat medewerkers weten wat er van hen verwacht wordt en zodat zij ondersteund worden bij de praktische uitvoering van hun online activiteiten. Bij deze bouwsteen bekijk je onder meer afspraken over rollen, privacy, veiligheid en bereikbaarheid, maar ook rond zelfzorg en deconnecteren.

3 Kennis, vaardigheden en attitude – De competenties die medewerkers nodig hebben om zich in de online leefwereld van de doelgroep te kunnen begeven.

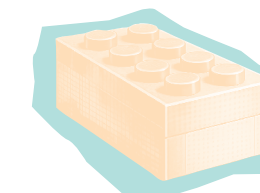
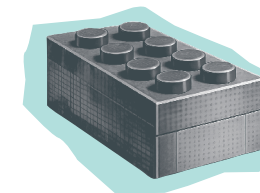
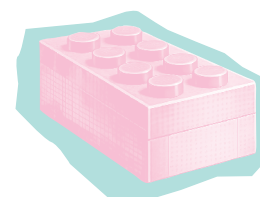
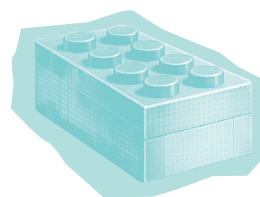
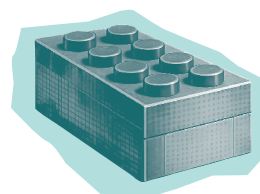
4 Online beeldvorming en tools – Hoe doelgericht online informatie te verzamelen die relevant is voor de eigen werking en deze informatie koppelen aan offline observaties om een completer beeld te vormen. Hier bekijken we ook hoe en waar de doelgroep zich in deze online realiteit beweegt, via welke kanalen ze bereikbaar is en welke digitale vaardigheden er aanwezig zijn.

5 Samenwerking – Samenwerking met partnerorganisaties en informatie-uitwisseling, onder meer binnen een casusoverleg zoals de Lokale Integrale Veiligheidscellen Radicalisering (LIVC R).

6 Wettelijke, deontologische en ethische aandachtspunten – Hoe ervoor te zorgen dat online activiteiten en communicatie voldoen aan wet- en regelgeving, zoals privacy- en gegevensbescherming, beroepsgeheim en andere juridische en deontologische kaders. Hoe een aanpak uit te werken rond het omgaan met ethische knelpunten online, onder meer het ontwikkelen van een online ethische reflex.

7 Bewust investeren in online werken – Hoe bewust te investeren in een online werking zodat deze investering zich vertaalt in duurzame opbrengsten (tijdswinst, kwaliteit, bereik en maatschappelijke impact). Hier bekijken we ook hoe je met de weinige tijd en middelen de juiste afweging op maat van je visie kan maken.

Bij elke bouwsteen koppelen we inzichten uit onderzoek aan lokale praktijkervaringen. We benoemen waar organisaties vaak tegenaan lopen, welke valkuilen er zijn en waar kansen liggen om de werking te versterken. Tot slot bieden we per bouwsteen concrete handvatten, aandachtspunten, tools en waar mogelijk inspirerende voorbeelden die tonen hoe organisaties dit in de praktijk aanpakken.





Bouwsteen 1 – Strategie: meerwaarde, visie en positionering

Online werken kan veel betekenen voor je praktijkwerking. De online en offline leefwereld zijn sterk met elkaar verweven: spanningen, groepsdynamieken en verhalen ontstaan vaak online, maar hebben tegelijk impact op de fysieke leefwereld van burgers – en omgekeerd. Door aandacht te hebben voor de online dimensie kun je beter begrijpen wat er leeft en sneller inspelen op spanningen, conflicten of geweld. Daarnaast kan je werking zo ook beter aansluiten bij de leefwereld van de doelgroep.

Tegelijk is online werken geen doel op zich. Het vraagt tijd, aandacht en soms nieuwe vaardigheden of middelen. Niet elke organisatie moet hier zomaar op inzetten. Als je deze Assistentiekit in handen hebt, heb je waarschijnlijk al besloten dat wat er zich online afspeelt relevant is voor jouw organisatie. Toch is het belangrijk om bewust te reflecteren over wanneer en waarom online werken een meerwaarde biedt voor je eigen werking en opdracht. Deze bouwsteen helpt twee kernvragen te verkennen:

Waarom willen wij online werken en wat betekent dit concreet voor onze werking?

Drie samenhangende elementen

Bij deze bouwsteen staan drie nauw samenhangende elementen centraal: meerwaarde, visie en positionering.

- ▶ **Meerwaarde** – Het vertrekpunt ligt bij de meerwaarde: waarom is online werken relevant voor jouw organisatie? Welke bijdrage kan het leveren aan jouw opdracht? Een gedeeld beeld hierover helpt om gerichte keuzes te maken en bepaalt mee waar je al dan niet op inzet.
- ▶ **Visie** – Vanuit die meerwaarde ontwikkel je samen een visie. Die visie geeft richting: ze maakt duidelijk wat online werken betekent binnen de organisatie, welke doelstellingen ermee verbonden zijn en hoe het aansluit bij de bredere werking. Ze vormt het kader waarbinnen medewerkers handelen en waarop andere bouwstenen verder bouwen.
- ▶ **Positionering** – Die visie vertaalt zich vervolgens in een positionering: hoe neem je als organisatie een plek in binnen de online leefwereld van je doelgroep? Welke rol wil je opnemen, bijvoorbeeld in het bereiken van doelgroepen, het aangaan van interactie of het oppikken van signalen?

Samen zorgen deze drie elementen voor een fundament voor een duurzame online werking. Ze zorgen ervoor dat online werken geen losse of *ad-hoc*-activiteit wordt, maar een bewuste en onderbouwde keuze, afgestemd op de bredere werking van je organisatie. Het vormt een eerste stap die richting geeft aan keuzes van praktijkwerkers en teams binnen je organisatie, zodat zij bij het uitwerken van concrete acties daarop kunnen voortbouwen.

Hoe kom je tot een gedragen en doordachte visie op online werken?

Leidinggevendens spelen hierin een sleutelrol. Zij kunnen de reflectie over de meerwaarde, visie en positionering van online werken voor de eigen organisatie of lokaal bestuur faciliteren en zorgen dat deze ideeën gedeeld worden binnen het team en de organisatie.

Ga hierover in gesprek met de medewerkers binnen je dienst, of zelfs met medewerkers van verschillende diensten binnen je organisatie (bijvoorbeeld de jeugddienst, de preventiedienst, de welzijnsdienst, en de communicatieafdeling) en vertrek vanuit concrete situaties waarin online dynamieken een rol speelden. Door ervaringen en perspectieven te bundelen, ontstaat een gedeeld kader dat richting geeft aan verdere keuzes. Elk van deze actoren ziet immers een ander deel van de realiteit. Voor de ene is online werken bijvoorbeeld belangrijk om beter te begrijpen wat er leeft bij een specifieke doelgroep, of om de werking te verbreden naar

1

Strategie: meerwaarde, visie en positionering

een doelgroep waar je in de fysieke wereld geen grip op krijgt. Voor de andere is het belangrijk om op een meer laagdrempelige manier bereikbaar te zijn of om beter te kunnen afstemmen met partnerorganisaties als scholen, politie, jeugdwerk of welzijnsorganisaties.

Belangrijk: Hou bij het gesprek over visie en meerwaarde rekening met hoe online en offline werkvormen elkaar kunnen versterken. **Online werken betekent niet volledig digitaal werken; het gaat om een doordachte integratie van online elementen binnen je bestaande praktijk.** Zo kan een jeugdwerker spanningen die ontstaan op sociale media meenemen in een groepsgesprek tijdens een fysieke activiteit. Of: een organisatie kan sociale media gebruiken om contact te houden met jongeren, waardoor de drempel naar fysieke deelname lager wordt.

Probeer vanuit dit gesprek ook enkele **basisprincipes** te formuleren die houvast bieden voor de verdere uitbouw van jullie online werking.

Tijd voor actie: concrete tips en reflectievragen

Onderstaande **tips en reflectievragen** kunnen helpen **om het gesprek te structureren**. Hierbij probeer je vooral zicht te krijgen op waarom online werken relevant is voor jullie organisatie, welke verwachtingen er leven, en welke rol jullie willen opnemen in het omgaan met online dynamieken.

1. Meerwaarde: waarom is online werken relevant voor onze organisatie?

Start met een verkennende analyse van waar online dynamieken vandaag al zichtbaar zijn in jouw werking of de bredere lokale praktijk.

Betrek hierbij eventueel verschillende diensten en partnerorganisaties (preventie, politie, jeugdwerk, onderwijs, welzijn) om tot een vollediger beeld van de mogelijke meerwaarde van online werken te komen. Signalen uit jeugdwerk, scholen, preventiediensten of politie kunnen helpen om te bepalen waar aandacht voor online dynamieken een meerwaarde kan bieden (bijvoorbeeld signalen van spanningen die via sociale media binnenkomen, conflicten tussen leerlingen die online ontstaan).

Denk na over welke maatschappelijke uitdagingen je beter kan begrijpen via online werken. Online dynamieken spelen vaak een belangrijke rol bij lokale problemen, zoals polarisatie tussen groepen, online groepsdruk bij jongeren, of de verspreiding van bepaalde verhalen.

- ▶ Probeer deze vragen te beantwoorden en te concretiseren:
- ▶ Welke meerwaarde kan online werken bieden voor onze organisatie?
- ▶ Waarom vinden wij het belangrijk om aandacht te hebben voor de online leefwereld van onze doelgroep?
- ▶ Welke signalen of dynamieken missen we vandaag misschien omdat ze online plaatsvinden?
- ▶ Hoe kan online informatie helpen om lokale spanningen beter te begrijpen?

2. Verwachtingen en visie: wat willen we bereiken met online werken?

- ▶ Koppel online werken aan de bestaande missie en beleidsdoelstellingen van je organisatie (bijvoorbeeld het versterken van preventie of het verhogen van je bereik bij kwetsbare doelgroepen).
- ▶ Vermijd dat online werken een los project wordt, en veranker het in bestaande beleidslijnen (bijvoorbeeld opnemen in een beleidsplan of actieplan).
- ▶ Gebruik gedeelde begrippen en maak expliciet wat jullie bedoelen met termen als 'online werken' en 'online signalen' (bijvoorbeeld wanneer iets als 'signaal' wordt beschouwd).

-
- Leg de belangrijkste uitgangspunten vast in een korte visienota (bijvoorbeeld hoe je als organisatie omgaat met online signalen of hoe je je interactie met de doelgroep vormgeeft).
 - Probeer deze vragen te beantwoorden en te concretiseren:
 - » Hoe willen wij de online dimensie integreren in onze werking?
 - » Wanneer beschouwen wij online werken als waardevol?
 - » Wanneer beschouwen wij onze online werking als geslaagd?

3. Positionering en mandaat: welke rol willen we opnemen?

- Maak expliciet wat binnen het mandaat van medewerkers valt (bijvoorbeeld wel signaleren en bespreken, maar niet actief monitoren of infiltreren in groepen).
- Betrek hierbij eventueel andere diensten en partnerorganisaties om tot een gesprek rond een gedeelde aanpak met rolduidelijkheid voor iedere actor te komen.
- Probeer deze vragen te beantwoorden en te concretiseren:
 - » Welke rol willen wij opnemen in het begrijpen of signaleren van online spanningen?
 - » Wat valt binnen ons mandaat en wat niet?



Meer weten? Onlinehulp-Vlaanderen als ondersteuning bij drempels of onzekerheden

Het samenwerkingsverband [Onlinehulp-Vlaanderen](#), waarvan het Steunpunt Mens en Samenleving (SAM vzw) partner is, is het expertisenetwerk voor ondersteuning, onderzoek en ontwikkeling van online en blended werken in het domein welzijn, volksgezondheid en gezin. Dit netwerk van partnerorganisaties biedt informatie en advies, methodieken, implementatie, competentiebevordering en beleidsontwikkeling inzake online en blended werken.

Het ontwikkelde verschillende instrumenten die organisaties hierbij kunnen ondersteunen. Zo vind je in hun [mediatheek](#) een vragenlijst rond medewerkersvertrouwen bij online werken. Deze tool helpt organisaties zicht te krijgen op waar medewerkers onzekerheden of drempels ervaren. Zo wordt duidelijk op welke domeinen extra ondersteuning, vorming of duidelijke afspraken nodig zijn. Klik door als je op zoek bent naar informatie, onderzoek, ondersteuning of een leeraanbod. Ook www.samvzw.be/askolga kan je helpen.



Goede praktijk: spanningen rond een internationaal conflict

In een middelgrote gemeente merkt de preventiedienst dat spanningen rond een internationaal conflict steeds vaker zichtbaar worden. Jeugdwerkers signaleren verhitte discussies tijdens activiteiten en ook scholen geven aan dat gesprekken in de klas steeds vaker escaleren.

Tijdens overleg binnen het lokale preventienetwerk groeit het besef dat deze spanningen niet losstaan van wat er online gebeurt. Daarom beslist de preventiedienst om ook de online leefwereld van jongeren beter in beeld te brengen. Medewerkers bekijken publiek toegankelijke posts en discussies die lokaal circuleren en merken dat bepaalde filmpjes, memes en berichten gedeeld worden binnen lokale jongerenkringen. De toon van de online discussies is steeds scherper.

Door deze online signalen te koppelen aan observaties uit jeugdwerk en onderwijs ontstaat een duidelijker beeld: spanningen worden vaak eerst online aangewakkerd en daarna meegenomen naar de fysieke leefwereld. Dit inzicht helpt om gericht te reageren, bijvoorbeeld door jeugdwerkers en scholen te ondersteunen in het bespreekbaar maken van het thema.

Tegelijk vormt deze ervaring de aanleiding om structureler na te denken over de rol van online werken binnen de organisatie. De preventiedienst organiseert een visieworkshop met medewerkers uit jeugdwerk, politie, onderwijs en welzijn.

Tijdens deze workshop vertrekken de deelnemers vanuit concrete situaties waarin online dynamieken een rol speelden. Ze bespreken hoe deze signalen werden opgepikt, welke rol elke dienst hierin had en waar er nog onduidelijkheden of drempels lagen.

Op basis van dit gesprek formuleren ze een gedeeld kader: waarom aandacht voor online dynamieken belangrijk is (meerwaarde), hoe ze dit willen opnemen binnen hun werking (visie), en welke rol elke partnerorganisatie daarin opneemt (positionering).

De workshop resulteert in een korte visienota en praktische afspraken, bijvoorbeeld over wanneer online signalen besproken worden, hoe ze gedeeld worden met partnerorganisaties en wat binnen het mandaat van elke afzonderlijke partnerorganisatie valt.

Bouwsteen 2 – Interne afspraken

Een heldere visie op waarom en hoe jullie online willen werken is een belangrijke stap. Een volgende stap is om deze visie te vertalen naar een duidelijk afsprakenkader en concrete handelingsrichtlijnen voor medewerkers. Online werken brengt immers specifieke uitdagingen met zich mee, waardoor praktijkwerkers behoefte hebben aan duidelijke afspraken en houvast. Ze moeten weten wat er concreet van hen verwacht wordt, waar de grenzen liggen in hun online handelen, en hoe ze best omgaan met concrete uitdagingen die zich online kunnen voordoen.

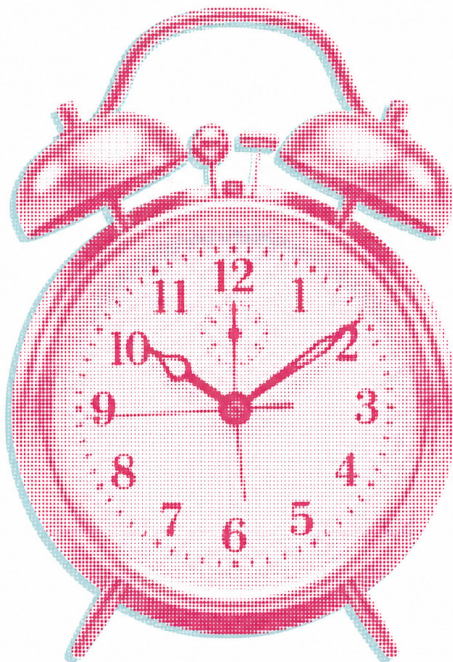
Als leidinggevende speel je hierin een cruciale rol. Jij neemt het voortouw in het uitwerken van een gedragen afsprakenkader en zorgt ervoor dat dit binnen het team of de organisatie helder wordt gecommuniceerd en toegepast. Bij deze bouwsteen staat dan ook de volgende vraag centraal:

Waarover maak je best afspraken binnen je team?

Praktijkwerkers hebben behoefte aan duidelijke richtlijnen die hun dagelijks handelen in de online context ondersteunen. Hieronder lichten we enkele belangrijke thema's toe waarover je best afspraken maakt.

1. Inzet en tijdsbesteding

Online werken vraagt tijd en engagement. Het opstarten en onderhouden van accounts op platforms zoals Instagram, TikTok of Facebook kan arbeidsintensief zijn. Denk aan het creëren van content, reageren op berichten of het opvolgen van interacties. Het is daarom belangrijk om als team af te spreken hoeveel tijd hierin geïnvesteerd wordt. Duidelijke afspraken hierover zorgen ervoor dat medewerkers zich gesteund voelen en weten hoever ze hierin kunnen gaan.



2

Interne afspraken

2. Werkwijze en kanaalbeheer

Maak afspraken over hoe jullie online werken organiseren. Dit omvat onder meer:

- ▶ Op welke kanalen zetten jullie in, en op welke niet?
- ▶ Wie beheert deze kanalen, en wanneer?
- ▶ Hoe handelen jullie wanneer de verantwoordelijke medewerker afwezig is, of de organisatie verlaat?
- ▶ Hoe zorgen jullie voor transparantie en rolduidelijkheid bij online profielen (bijvoorbeeld het gebruik van professionele accounts door medewerkers, het vermelden van de organisatie)
- ▶ Laten jullie reacties toe op inhoud?
- ▶ Hoe gaan jullie om met grensoverschrijdende, haatdragende of urgente reacties?

Door dit vooraf te bepalen, creëer je duidelijkheid en consistentie in de manier waarop jullie online aanwezig zijn.



Kanaalbeheer en polariserende content online

Kijk zeker ook eens naar [deze handleiding](#) van het Hannah Arendt instituut, Agentschap Integratie & Inburgering en Kortom VZW, over hoe je als lokaal bestuur kan omgaan met online polariserende content en hier gepast op kan reageren via sociale media. Kortom vzw heeft daarnaast ook een inspiratienota over [“Hoe maak je communicatie-afspraken?”](#), gericht op lokale besturen, maar die ook interessant kan zijn voor andere organisaties en kan helpen bij het stroomlijnen van afspraken en communicatiebeheer. De Nederlandse organisatie Sociaal Werk Werkt! biedt [een overzicht met tips](#) voor leidinggevendenden over het omgaan met online grensoverschrijdend gedrag in het sociaal werk. Tot slot is er de Nederlandse site [Eerste Hulp bij Online Haat](#), waar je via een stappenplan kan inschatten hoe ernstig een online haataanval is, tips krijgt om jezelf te beschermen en leest hoe je actie kan ondernemen, met ook aandacht voor de rol van de werkgever.

3. Bereikbaarheid, werk-privébalans en deconnectie

Om de doelgroep effectief te bereiken, kan het nodig zijn om actief te zijn op momenten dat zij online zijn, zoals 's avonds of in het weekend. Voor een jeugd- of straathoekwerker zal het bijvoorbeeld meer zin hebben om 's avonds met jongeren te gamen in plaats van overdag. Tegelijk brengt dit risico's met zich mee. Online werken kent minder natuurlijke grenzen dan fysiek werk en kan gemakkelijk doorlopen buiten de werkuren. Zonder duidelijke afspraken kan de verwachting ontstaan dat medewerkers voortdurend beschikbaar zijn.

Daarom is het essentieel om afspraken te maken over:

- ▶ Wanneer medewerkers bereikbaar zijn en wanneer niet
- ▶ Of bereikbaarheid buiten de werkuren verwacht wordt
- ▶ Hoe grenzen bewaakt worden

Mogelijke oplossingen zijn werken met permanentiesystemen of wachtdiensten, en het expliciet communiceren van beschikbaarheid naar de doelgroep. Deconnectie is cruciaal om het werk vol te houden en vraagt een gedeelde verantwoordelijkheid van zowel medewerker als organisatie.

4. Omgaan met verontrustende signalen

Tijdens online werken kunnen medewerkers geconfronteerd worden met verontrustende signalen. Het is niet evident om op dat moment te bepalen hoe hiermee om te gaan, zeker wanneer men hier niet op voorbereid is. Door vooraf afspraken te maken, vermijd je dat medewerkers onder druk zelf beslissingen moeten nemen zonder ondersteuning of richting. Denk als organisatie na over:

- ▶ Welke signalen jullie kunnen tegenkomen
- ▶ Wanneer actie nodig is en wanneer niet
- ▶ Wat jullie rol is bij het omgaan met zulke signalen (bijvoorbeeld observeren, in gesprek gaan, doorverwijzen)
- ▶ Wat buiten jullie mandaat valt
- ▶ Wie betrokken moet worden en naar wie doorverwezen kan worden
- ▶ Wie verantwoordelijk is voor verdere stappen

Zorg ervoor dat medewerkers de te volgen stappen kennen, niet alleen moeten afwegen, en tijdig kunnen opschalen naar bijvoorbeeld een leidinggevende of een andere partnerorganisatie.

5. Veiligheid van medewerkers

Online werken kan risico's met zich meebrengen, zoals negatieve reacties, trolling of intimidatie. Daarnaast kunnen beelden of gesprekken uit hun oorspronkelijke context worden gehaald, wat schadelijke gevolgen kan hebben voor medewerkers. Bijvoorbeeld wanneer een praktijkwerker een artikel, foto of video online plaatst, kan het gebeuren dat dit materiaal wordt gedeeld, bewerkt of opnieuw verspreid, waardoor de inhoud verkeerd wordt geïnterpreteerd of uit zijn context wordt gehaald.

Het is belangrijk om hier vooraf bij stil te staan en afspraken te maken over hoe je hiermee omgaat. Creëer een open cultuur waarin medewerkers dergelijke situaties kunnen bespreken. Ga als leidinggevende in gesprek om situaties te begrijpen en samen naar oplossingen te zoeken.

Overweeg ook beschermende maatregelen, zoals:

- ▶ het gebruik van professionele accounts in plaats van privéprofielen
- ▶ het afschermen van persoonlijke gegevens
- ▶ ondersteuning rond thema's zoals trolling, intimidatie en doxxing, zowel in het omgaan met deze situaties als in de bescherming van zichzelf als praktijkwerker
- ▶ technische ondersteuning via IT- of privacyverantwoordelijken

6. Deontologie en professionele houding online

Online werken roept vragen op over de professionele houding van medewerkers, zowel in hun werkcontext als daarbuiten. De grens tussen professioneel en privé kan vervagen, zeker omdat online gedrag vaak zichtbaar en blijvend is.

Medewerkers kunnen bijvoorbeeld geconfronteerd worden met cliënten die hun privéprofiel opzoeken of hen toevoegen, met jongeren die selfies met hen nemen of privégesprekken online delen, en in het algemeen met gevolgen van publieke zichtbaarheid van likes, reacties of standpunten.

Dit leidt tot vragen zoals:

- ▶ In welke mate geldt de professionele rol ook in de privésfeer?
- ▶ Waar ligt de grens tussen professionele verantwoordelijkheid en persoonlijke vrijheid?
- ▶ Wat wordt verwacht van medewerkers in hun online gedrag, ook buiten de werkcontext?

Het is belangrijk om hierover duidelijke afspraken te maken, zodat medewerkers weten waar ze staan en hoe ze hiermee kunnen omgaan.

Als leidinggevende kun je er ook op toezien dat praktijkwerkers een duidelijk onderscheid maken tussen persoonlijke en professionele communicatie naar de doelgroep. Dit is belangrijk om ethische grenzen met de doelgroep te bewaken, maar ook om te vermijden dat persoonlijke of andere privé-informatie van de praktijkwerker onbedoeld wordt blootgesteld. Wanneer de grens tussen persoonlijk en professioneel vervaagt, kan dit immers de privacy van de praktijkwerker in gevaar brengen.

Enkele aandachtspunten bij het uitwerken van een afsprakenkader:

▶ *Werk contextgericht en dynamisch.*

Bij het opstellen van een afsprakenkader is het belangrijk om te beseffen dat er geen *one-size-fits-all*-aanpak bestaat. Bij deze bouwsteen kwamen verschillende cruciale elementen aan bod, maar elke context is anders. Afhankelijk van de online werking die jullie als team willen uitbouwen, kunnen sommige afspraken essentieel zijn, terwijl andere minder relevant zijn of nog ontbreken.

Daarom is het aangewezen om samen met het team – of met individuele medewerkers – te bepalen welke elementen opgenomen worden. Vaak is het zinvol om te starten met een eerste versie van het afsprakenkader, die nadien verder wordt verfijnd. Naarmate medewerkers meer online actief zijn, zullen nieuwe noden, vragen en uitdagingen zichtbaarder worden. Dit kan leiden tot het uitbreiden of bijsturen van het kader. Een afsprakenkader blijft dus best dynamisch en evolueert mee met de praktijk. Regelmatige evaluatie is daarbij essentieel: wat werkt goed, waar ontstaat druk en waar is bijsturing nodig?

▶ *Zorg voor duidelijke maar flexibele afspraken.*

Afspraken moeten voldoende concreet zijn om houvast te bieden, maar tegelijk ruimte laten voor professionele inschatting en experiment. Het betrekken van medewerkers bij het uitwerken van deze afspraken vergroot het draagvlak en zorgt ervoor dat die afspraken beter aansluiten bij de realiteit van het werk.

Zo kun je bijvoorbeeld rond online bereikbaarheid in grote lijnen vastleggen wanneer medewerkers wel en niet beschikbaar zijn. Soms willen medewerkers echter toch buiten deze grenzen werken. Het is belangrijk om daar flexibel mee om te gaan en dit bespreekbaar te maken. Het bewaken van grenzen blijft daarbij een gedeelde verantwoordelijkheid van zowel medewerker als organisatie.

▶ *Veranker structureel overleg en ondersteuning.*

Structurele ondersteuning en overleg zijn onmisbaar. Online situaties mogen geen individueel probleem worden. Door deze thema's systematisch op te nemen in teamoverleg of intervisie, ontstaat ruimte om ervaringen te delen, signalen samen te interpreteren en gedragen beslissingen te nemen.



Bouwsteen 3 – Kennis, vaardigheden en attitude

Professioneel online aan de slag gaan rond geweldpreventie vraagt een combinatie van kennis, vaardigheden en een passende attitude. Als organisatie is het essentieel om deze drie dimensies actief te ondersteunen. Als leidinggevende speel je hierin een cruciale rol: jij creëert de context waarin deze drie competenties zich kunnen ontwikkelen.

De centrale vraag bij deze bouwsteen is dan ook:

Hoe kan je als organisatie praktijkwerkers ondersteunen bij het ontwikkelen van digitale kennis, vaardigheden en attitude?

Online werken vraagt om bijkomende kennis en vaardigheden die aansluiten bij de online context. Zo is het belangrijk dat medewerkers inzicht hebben in de **online leefwereld van hun doelgroep**: welke platforms gebruiken ze, welke omgangsvormen en taal hanteren ze, en welke trends leven er?

Daarnaast is kennis van **online platforms en tools** essentieel. Medewerkers moeten weten hoe deze werken en hoe ze deze correct gebruiken, bijvoorbeeld door instellingen goed te beheren, content te modereren en gebruik te maken van rapporteringsmogelijkheden. Ook kennis van juridische kaders, zoals privacy en gegevensbescherming, is in een online context onmisbaar.

Verder is het belangrijk dat medewerkers begrijpen hoe **online interacties en dynamieken** functioneren. Denk hierbij aan anonimiteit, de snelheid waarmee informatie zich verspreidt en het bestaan van een 'meekijkpubliek'. In die context moeten zij ook inzicht hebben in **hoe geweld zich online manifesteert**, zoals bij online gewelddadige radicalisering, cyberpesten, online intimidatie, shaming of haatspraak. Het herkennen van signalen van escalatie of onveiligheid is daarbij cruciaal, ook wanneer deze subtiel zijn, zoals bij uitsluiting, groepsdruk of toxische interacties.

Online werken vraagt niet alleen om kennis en vaardigheden, maar ook om **een specifieke houding**. Bepaalde accenten zijn online sterker aanwezig dan in *face-to-face*-werk. Zo vraagt online communicatie extra voorzichtigheid, omdat non-verbale signalen zoals lichaamstaal en intonatie ontbreken. Dit betekent dat medewerkers bewuster moeten omgaan met berichten en interpretaties van berichten, om misverstanden te vermijden.

Daarnaast is een kritische houding ten aanzien van online dynamieken essentieel. Wat online zichtbaar is, is immers niet altijd representatief of volledig. Daarom is het belangrijk dat medewerkers leren om informatie en interacties in hun context te plaatsen, de betrouwbaarheid ervan in te schatten en inzicht te hebben in hoe algoritmes en platforms mee bepalen welke informatie zichtbaar wordt en hoe die zich verspreidt.

Dit kan een hele boterham lijken, en misschien zelfs onhaalbaar om medewerkers in al deze aspecten te trainen. Toch zijn er enkele belangrijke nuances:

Niet alles is nieuw of anders. Veel kennis en vaardigheden die medewerkers al inzetten in hun fysieke werking, blijven ook online relevant, soms met enkele kleine accenten. Denk bijvoorbeeld aan het respectvol en niet-oordelend omgaan met de doelgroep, ook in gespannen online situaties.

- **Je hoeft niet alles te kennen.** De online wereld verandert voortdurend: platforms, hypes, communicatiestijlen, symboliek, taal en subculturen evolueren razendsnel. Het is niet realistisch – en ook niet wenselijk – om altijd volledig mee te zijn met al deze ontwikkelingen. Er zijn andere manieren om hiermee om te gaan. In plaats van te proberen alles te weten, kun je als organisatie en praktijkwerker inzetten op andere, meer duurzame manieren van leren en ontwikkelen:

3

Kennis, vaardigheden en attitude

- **Leren door aanwezigheid en ervaring.** Je kan niet alles oplossen met vormingen alleen. Een sterke basishouding als praktijkwerker is minstens even belangrijk. Voor sommige medewerkers heeft het weinig meerwaarde om te proberen om alle online fenomenen actief bij te houden. In plaats daarvan kunnen zij veel leren door aanwezig te zijn in online contexten, te observeren en te luisteren naar de doelgroep.
- **Leren van de doelgroep.** Met een open en nieuwsgierige houding kom je vaak al ver. Door in gesprek te gaan met de doelgroep leer je waar zij actief zijn, hoe zij naar de online wereld kijken, welke trends ze volgen en wat zij betekenisvol vinden. Dit helpt ook bij het interpreteren van specifieke woorden en symbolen, het herkennen van onderliggende betekenislagen en het aanwezig zijn op de juiste fora. Ook het betrekken van de doelgroep zelf kan waardevol zijn.



Leren van de doelgroep

Een inspirerend voorbeeld is [Jong InZicht – De Online Jongeren Trendmonitor](#). Daarbij verzamelen Amsterdamse jongeren tussen 12 en 22 jaar, begeleid door jongerenwerkers, gedurende een bepaalde periode online trends en thema's uit hun online leefwereld. Deze inzichten worden vervolgens gebundeld in een toegankelijke publicatie die online raadpleegbaar is voor professionals en geïnteresseerden, met als doel de kloof te verkleinen tussen wat jongeren online ervaren en wat professionals waarnemen. Het initiatief omvat ook een actieve [LinkedIn-groep](#) waarin online trends en signalen uit de jongerenwereld worden opgevolgd en besproken.

- **Kennis en ervaringen delen.** Ook het delen van kennis en ervaringen is een belangrijke bron van leren. Zowel binnen het team als met externe partnerorganisaties kan dit helpen om situaties beter te begrijpen. Door samen te reflecteren ontstaat een rijker en genuanceerder beeld, en groeit het vertrouwen van medewerkers in hun eigen handelen.
- **Bouw verder op wat er al is.** Er is vaak al veel kennis aanwezig binnen een organisatie. Om medewerkers niet af te schrikken en stapsgewijs te kunnen opbouwen, kun je vertrekken van de kennis en expertise die er al is, bijvoorbeeld vanuit *ad hoc* online werken of vanuit de fysieke praktijk. Probeer hierop verder te bouwen in plaats van herhaaldelijk volledig nieuwe initiatieven te starten.

Wat kan je als leidinggevende concreet doen?

Als leidinggevende kan je verschillende acties ondernemen om deze competenties te versterken:

- **Stimuleer gerichte leerprocessen.** Verken opleidingsmogelijkheden en wacht niet enkel op vragen van medewerkers, maar neem zelf initiatief. Weet dat online competenties voortdurend evolueren. Dat betekent dat leren, reflecteren en bijsturen geen eenmalige oefening is, maar een blijvend onderdeel van je werking.
- **Creëer tijd en ruimte.** Kennis ontstaat ook door aanwezig te zijn, te observeren en ervaringen uit te wisselen. Geef medewerkers ruimte om online leefwerelden te verkennen en kennis systematisch op te bouwen en te actualiseren.
- **Zet in op kennisdeling en overleg.** Neem inzichten, uitdagingen en bedenkingen over online werken mee in structurele overlegmomenten. Dit maakt het mogelijk om ervaringen te delen en te oefenen met concrete situaties.

- **Denk na over rollen en profielen.** Niet elke medewerker hoeft dezelfde rol op te nemen in online werken. Je kan rollen verdelen op basis van interesses en competenties, of werken met gespecialiseerde functies. Deze keuzes kunnen ook doorwerken in je aanwervingsbeleid. Houd er rekening mee dat sommige medewerkers minder vertrouwd zijn met de online wereld, terwijl ook anderen hier juist sterk in zijn. Door hier bewust mee om te gaan kun je talenten beter inzetten.
- **Voorzie een intern aanspreekpunt.** Overweeg om binnen je organisatie of lokaal bestuur een aanspreekpunt te voorzien. Dit kan een medewerker zijn die een extra opleiding volgt of van nature sterk is in online contexten. Hij of zij kan fungeren als interne expert en een bron van ondersteuning, advies en doorverwijzing zijn.



Hoe digitaal is je team? Digitale competentiekaders als richtinggevende instrumenten

Instrumenten zoals een digitaal competentiekader helpen om snel zicht te krijgen op de aanwezige competenties binnen je team. Ook kun je ermee zien waar nog groeikansen liggen. Deze instrumenten bieden houvast om gerichte keuzes te maken in opleiding en ondersteuning en maken eerder vage ambities zoals ‘mediawijs werken’ of ‘digitaal professioneel handelen’ concreet.

Er bestaan verschillende digitale competentiekaders en tools, afgestemd op specifieke sectoren, die online beschikbaar zijn. Gericht op de brede sociale sector ontwikkelde Onlinehulp Vlaanderen samen met partnerorganisaties [“Een kader voor digitale competenties van sociale professionals”](#), dat digitale competenties binnen het sociaal werk verduidelijkt en helpt om hierover een gedeelde taal te hanteren.

In de onderwijssector is er [DigCompEdu](#), een Europees referentiekader dat de digitale competenties van leraren structureert en doordacht gebruik van digitale technologie in het onderwijs wil bevorderen. Een voorbeeld van een competentiekader binnen het jeugdwerk is het [Competence Framework for Digital Youth Work Practice](#) uit het Skill IT for Youth-project, een Europees initiatief dat de digitale competenties van jeugdwerkers beschrijft en aangeeft wat nodig is om effectief te werken binnen ICT, digitale en sociale media, en dit ondersteunt met [een online zelfevaluatietool](#) om hun vaardigheden in kaart te brengen en te versterken.

Voor de zorg- en welzijnssector biedt Mediawijs een [zelfscan](#) waarmee zorgmedewerkers hun digitale vaardigheden kunnen inschatten en zo inzicht krijgen in hun digitale competenties. Daarnaast is er ook een meer [algemene test](#) van Mediawijs die niet sectorspecifiek is en een ruwe mediaprofiel schets geeft. Hiermee kun je nagaan welk mediaprofiel jijzelf of je medewerkers hebben, wat helpt om zicht te krijgen op aanwezige competenties en mogelijke versterkingsnaden.

Gerichte handvatten en vormingen rond de online wereld

Om medewerkers te ondersteunen en hen concrete handvatten te bieden rond deze specifieke thema's en aspecten, bestaat er vandaag al heel wat materiaal. Zo biedt [Mediawijs](#) tools, informatie en opleidingen om mediawijsheid en digitale competenties te versterken, met onder meer [trajecten tot mediacoach](#) binnen je organisatie en [workshops en vormingen](#) die je kan boeken voor professionals rond thema's zoals online

relaties, nieuwsgelletterdheid, AI en digitale inclusie. Mediawijs biedt ook online trainingsmodules zoals [No Cap](#), die focust op polarisatie en identiteit en leerkrachten handvatten biedt om hiermee om te gaan in de klas. In samenwerking met MediaRaven en imec-MICT-UGent voert Mediawijs ook tweejaarlijks het [Apenstaartjaren-onderzoek](#) uit, dat de digitale leefwereld van Vlaamse kinderen en jongeren tussen 6 en 18 jaar in kaart brengt.

[MediaRaven](#) voorziet daarnaast verschillende vormen, zoals [Apenstaartjaren: de digitale leefwereld van kinderen en jongeren](#), gericht op leerkrachten, opvoeders en jeugdwerkers, waarbij wordt ingezoomd op de resultaten van het onderzoek. Daarnaast is er ook de vorming [Deep dive: sociale media en apps](#), waarin professionals een beter inzicht krijgen in verschillende apps en hun onderliggende dynamieken.

Het Hannah Arendt Instituut ontwikkelt eveneens verschillende trainingen en webinars rond dit thema. Zo is er de e-learning [Reconnect: hoe pak je online polarisatie aan?](#), die medewerkers van lokale besturen en organisaties concrete handvatten aanreikt voor de aanpak van online polarisatie. Daarnaast is er de e-learning [PolarProf](#), een online training voor lokale besturen rond polarisatie, desinformatie en haatspraak. Ook het rapport “[Online polarisering: Slim omgaan met trollen, hartluchters, meelezers en meer](#)” van het Vlaams Vredesinstituut biedt inzichten in de oorzaken van schadelijke polarisering online en hoe je hier constructief mee kan omgaan. Op basis van analyses van online debatten op onder meer Twitter, Facebook en Instagram rond vijf thema's, brengt het rapport in kaart welke factoren de kans op vijandige reacties vergroten. Daarnaast onderscheidt het vijf types gebruikers op basis van hun motieven en gedrag online: disputanten, hartluchters, meelezers, trollen en debat-entrepreneurs.

Fysieke werkvormen als ondersteunend instrument bestaan ook, zoals de [WOW-fiches](#) van Pimento vzw. WOW staat voor ‘Weerbaar op het Web’ en richt zich op leerkrachten en jeugdwerkers. De fiches bieden uitleg rond thema's zoals online haatspraak, cyberpesten en online identiteit, aangevuld met spel- en werkvormen om hiermee aan de slag te gaan in de praktijk.



Bouwsteen 4 – Online beeldvorming en tools

De leefwereld van de doelgroep verdeelt zich vandaag over meerdere dimensies: hij is tegelijk offline en online. Discussies, spanningen en groepsdynamieken ontstaan vaak op het internet, maar hebben ook impact op wat er gebeurt in de klas, op straat of binnen je werking. Daarom is het belangrijk dat je als organisatie bewust inzet op online beeldvorming.

Met online beeldvorming bedoelen we dat je als organisatie zicht krijgt op wat er leeft in de online leefwereld van de doelgroep, een vinger aan de pols houdt en deze inzichten gebruikt om je werking beter op die leefwereld af te stemmen.

In deze bouwsteen bekijken we de volgende kernvraag:

Hoe kan je als organisatie online beeldvorming inzetten op een manier die ondersteunend is aan het werk, en geen extra belasting vormt?

Leidinggevendens spelen hierin een sleutelrol. Zij bepalen samen met het team waarom online beeldvorming wordt ingezet, wanneer dit zinvol is, en hoe dit concreet gebeurt binnen de werking. Hou hierbij rekening met de volgende aandachtspunten:

1. Richt je op wat relevant is voor jullie rol. Online beeldvorming is geen doel op zich, maar een middel. Het is dan ook belangrijk om duidelijk af te bakenen wanneer het zinvol is om online informatie te verzamelen. Dit kan bijvoorbeeld nuttig zijn als je er spanningen mee kunt duiden, als je er een beter zicht op moeilijk bereikbare doelgroepen mee krijgt, of als je hierdoor offline signalen beter kunt begrijpen.

Tegelijk is het belangrijk om expliciet te maken wanneer jullie **niet** inzetten op online beeldvorming, zodat je vermijdt dat informatie wordt verzameld zonder duidelijke meerwaarde. Het gaat er dus niet om dat jullie alles volgen. Wel gaat het erom, gericht te kijken naar wat relevant is voor jullie rol. Dat doe je best:

- ▶ **doelgericht:** vertrek vanuit een concrete vraag, niet uit ‘alles willen volgen’;
- ▶ **tijdsbewust:** maak er geen permanente monitoring van;
- ▶ **rolgebonden:** blijf binnen je mandaat (bijvoorbeeld observeren, signaleren, of duiden).

2. Deel kennis binnen je netwerk. Het kan uitdagend zijn voor praktijkwerkers om voortdurend zicht te houden op wat er online leeft, zeker omdat zij niet op alle kanalen aanwezig kunnen zijn en trends snel veranderen.

Daarom is het belangrijk om kennis en signalen te delen binnen het team en met lokale partnerorganisaties (zoals scholen, jeugdwerk, hulpverlening, of lokale politie). Door die perspectieven samen te brengen, ontstaat een vollediger en actueler beeld. Stimuleer als leidinggevende actieve kennisdeling en voorzie momenten om online inzichten te bespreken.

3. Koppel online en offline informatie. Online informatie krijgt pas betekenis wanneer ze wordt gekoppeld aan wat je offline ziet, hoort of ervaart — bijvoorbeeld in gesprekken met de doelgroep, het team of partnerorganisaties.

Als leidinggevende zorg je voor momenten waarop deze koppeling gemaakt wordt, bijvoorbeeld in het teamoverleg of in besprekingen binnen jullie bredere lokale netwerk van partnerorganisaties. Zo voorkom je dat losse signalen verkeerd worden geïnterpreteerd en werk je aan een gedeeld en onderbouwd beeld.

4

Online beeldvorming en tools

4. Zet tools bewust en ondersteunend in. Praktijkwerkers kunnen gebruikmaken van verschillende tools om de online leefwereld van de doelgroep te observeren, variërend van online platforms tot geautomatiseerde monitoringtools of dashboards.

Als leidinggevende speel je hierin een belangrijke rol, samen met je team. Je maakt bewuste keuzes over welke tools worden ingezet en met welk doel. Daarbij zorg je ervoor dat het gebruik past binnen het mandaat van praktijkwerkers, en dat tools ondersteunend zijn aan het werk zonder een doel op zich te worden.

5. Wees voorbereid op verontrustende signalen. Online beeldvorming kan leiden tot het opmerken van verontrustende signalen. Het is daarom belangrijk om vooraf duidelijk te maken welke stappen praktijkwerkers binnen je organisatie kunnen, mogen of moeten nemen wanneer ze getuige zijn van zorgwekkende uitingen. Mogelijke acties zijn bijvoorbeeld het signaleren via het online platform waarop de signalen zich voordoen, het bespreken binnen het team, er zelf mee aan de slag gaan, of het doorverwijzen naar externe partnerorganisaties (zoals lokale politie of een casusoverleg).

Bespreek deze procedures op voorhand binnen het team, zodat praktijkwerkers weten hoe ze kunnen handelen wanneer zulke situaties zich voordoen.



Verontrustende signalen: deDuider en andere tools

Gespecialiseerde toepassingen kunnen helpen om grote hoeveelheden online informatie te vertalen naar overzichtelijke thema's en relevante signalen binnen de lokale context. Dit ondersteunt praktijkwerkers bij het herkennen van patronen, zonder dat zij zelf alle informatie voortdurend moeten opvolgen.

Een interessant voorbeeld hiervan is [deDuider](#), gebruikt door lokale besturen.

deDuider is een AI-gedreven instrument dat lokale besturen ondersteunt bij het begrijpen van online discussies en maatschappelijke spanningen. De tool werd ontwikkeld door Textgain en maakt deel uit van het [aanbod van erkende partnerorganisaties van Agentschap Binnenlands Bestuur](#), waar lokale besturen beroep op kunnen doen in het kader van de aanpak van schadelijke polarisatie en gewelddadige radicalisering.

deDuider analyseert publieke online discussies, onder andere op sociale media en fora, en vertaalt deze naar geaggregeerde inzichten over thema's, verhalen en standpunten. Op die manier krijgen lokale besturen zicht op wat er online leeft binnen hun gemeente of regio.

Concreet maakt de tool zichtbaar welke zorgwekkende fenomenen en spanningsvolle thema's er spelen, bijvoorbeeld rond veiligheid, migratie of lokale incidenten. Daarnaast biedt deDuider inzicht in hoe discussies verlopen: welke perspectieven er aanwezig zijn, welke argumenten domineren en waar tegenstellingen ontstaan.

Door deze inzichten kunnen lokale besturen complexe online dynamieken en maatschappelijke spanningen beter begrijpen en vroegtijdig signaleren. Dit ondersteunt hen om hun beleid en communicatie beter te onderbouwen en om tijdig en doordacht te handelen.

Meer informatie en toegang: www.deduider.be

Naast deDuider bestaan er nog andere systemen.

[Feedbro](#) is een RSS-feedlezer als browserextensie waarmee je nieuws, blogs en andere online bronnen op één centrale plaats kan opvolgen zonder telkens afzonderlijke websites te bezoeken. Binnen politiediensten wordt ook gewerkt met tools zoals [NexusXplore](#), een AI-gestuurd OSINT-platform dat verschillende databronnen integreert en helpt bij het doorzoeken van open en gesloten online bronnen om signalen en risico's sneller te detecteren. Daarnaast worden ook tools zoals [Spotler](#), [Coosto](#), en [iMonitoring](#) vaak gebruikt in een marketingcontext, maar ze kunnen ook door publieke actoren worden ingezet om online trends en thema's op te volgen.

Tot slot is ook [EDDA Moderation](#) een interessante tool. Dit is een AI-gestuurde moderatietool die gekoppeld wordt aan Facebookpagina's (niet aan persoonlijke profielen) en haatdragende en bedreigende inhoud via real-time meldingen detecteert. Als beheerder kan je kiezen om de reacties te verwijderen, verbergen of erop te reageren om het gesprek te de-escaleren. De tool werd voor het eerst getest tijdens de Deense gemeenteraadsverkiezingen van 2025, waarbij meer dan 140 politici ze gebruikten om ruim 80.000 reacties te modereren. Deze applicatie wordt naar verwachting in 2026 gelanceerd in Denemarken, maar kan inspirerend zijn als voorbeeld van hoe AI-moderatie kan worden ingezet voor het beheer van je eigen online community.

Tegelijk blijft het essentieel dat tools niet op zichzelf staan. De interpretatie gebeurt altijd in combinatie met professionele inschatting en overleg.

4

Online
beeldvorming
en tools





Bouwsteen 5 – Samenwerking

Samenwerking met lokale partnerorganisaties is essentieel in het online domein. De online wereld is gefragmenteerd, snel en moeilijk te overzien. Daardoor heeft geen enkele organisatie op zichzelf een volledig zicht op wat er online leeft binnen haar doelgroep. Doelgroepen, jongeren bijvoorbeeld, bewegen zich in verschillende online contexten, waardoor organisaties elk slechts een deel van de realiteit zien. Samenwerking helpt om deze perspectieven samen te brengen tot een vollediger beeld, en om initiatieven op elkaar af te stemmen.

Samenwerken is ook nodig over de grenzen van de eigen stad of gemeente. De online leefwereld doorbreekt klassieke geografische grenzen. Het is vaak moeilijk om een doelgroep duidelijk af te bakenen, omdat online interacties niet stoppen bij één stad, gemeente of werkingsgebied. Denk aan een jeugdwerkorganisatie die een online evenement organiseert waar jongeren van overal op afkomen, of een online chathulp waar burgers uit verschillende regio's terecht kunnen met vragen en problemen. Daarom is afstemming en communicatie over grenzen heen noodzakelijk – zowel tussen steden, tussen politiezones, als tussen organisaties. Zo kan je vragen of signalen correct doorverwijzen en mensen sneller bij jouw tegenhanger of equivalent elders brengen.

Met deze bouwsteen beantwoorden we deze vraag:

Hoe kunnen lokale partnerorganisaties samenwerken om de online leefwereld van doelgroepen beter te begrijpen en er afgestemd op te handelen?

Wat kan je doen als leidinggevende?

Leidinggevendens spelen een sleutelrol in het mogelijk maken van samenwerking. Zij zorgen ervoor dat de organisatie niet enkel vertrekt vanuit de eigen opdracht, maar actief verbinding zoekt met andere partnerorganisaties die een aanvullend perspectief hebben op de online leefwereld. Zo helpen ze bouwen aan een gedeeld en afgestemd kader. Allereerst zijn er een aantal vragen die een antwoord verdienen:

- ▶ Hebben we de online dimensie geïntegreerd in onze bestaande netwerken en overlegstructuren?
- ▶ Werken we samen met de juiste partnerorganisaties om de online leefwereld van onze doelgroep te begrijpen?
- ▶ Zijn er online actoren of gemeenschappen die we nog niet meenemen, maar die wel relevant zijn?
- ▶ Kunnen we online netwerken die aansluiten bij onze opdracht en doelstellingen versterken?
- ▶ Hebben we zicht op hoe andere lokale organisaties online werken en aanwezig zijn?
- ▶ Zijn we voldoende voorbereid om te handelen bij signalen of vragen die buiten onze eigen stad of gemeente ontstaan?

Vervolgens kan je aan de slag.

- ▶ **Integreer de online dimensie in bestaande netwerken.** Het is waardevol om online dynamieken, signalen en fenomenen systematisch mee te nemen in lokale overlegstructuren en casusbesprekingen (bijvoorbeeld binnen de LIVC R). Hanteer daarbij een *online reflex*: sta bewust stil bij welke online aspecten een rol kunnen spelen.
- ▶ **Stimuleer uitwisseling tussen lokale partnerorganisaties.** Deel hierbij online activiteiten, ervaringen en inzichten rond online werken, en signalen of trends die jullie oppikken. Zo krijg je zicht op wie waar actief is, waar overlap zit en waar nog blinde vlekken zijn. De preventieambtenaar van het lokaal bestuur is hiervoor een cruciale schakel.

5

Samenwerking

- ▶ **Zorg voor een gecoördineerde planning en afstemming van online initiatieven en communicatie.** Werk samen met partnerorganisaties om acties en projecten gezamenlijk of complementair uit te werken en elkaar zo te versterken. Stem ook af wanneer posts en berichten verschijnen, welke inhoud wordt gedeeld en via welke kanalen. Dit kan door gelijktijdig of kort na elkaar te posten, of door complementaire berichten te verspreiden die elkaar versterken. Zo vermijd je overlap en vergroot je de impact.
Bijvoorbeeld: als je als lokale politie jongeren wil bereiken rond online beïnvloeding, groepsdruk of geweld, stem dan met de jeugddienst, het jeugdwerk of het onderwijs de planning, timing en inhoud van posts af. Spreek af wie welke boodschap brengt, op welk moment en vanuit welke invalshoek. Jeugdwerk en onderwijs focussen daarbij eerder op verbinding en informatie, terwijl politie of lokaal bestuur eerder inzetten op preventie en – indien nodig – handhaving.
- ▶ **Verbreed je netwerk.** Denk na of je ook minder voor de hand liggende actoren kan betrekken, zoals beheerders van lokale online groepen of online gemeenschappen (bijvoorbeeld Facebookgroepen ‘Ge zijt van....’). Zij kunnen waardevolle inzichten bieden in wat lokaal leeft.
Daarnaast organiseren online groepen vaak zelf ook waardevolle initiatieven, bijvoorbeeld doordat ze kwetsbare doelgroepen bereiken, verbinding stimuleren of genuanceerde dialogen mogelijk maken. Net als bij offline verenigingen kun je als lokaal bestuur verbinding maken met dergelijke online gemeenschappen die aansluiten bij je eigen opdracht, en ze eventueel ondersteunen in hun werking.
- ▶ **Zet in op gedeelde beeldvorming.** Geen enkele actor heeft het volledige beeld online, zeker niet in een snel evoluerende online context. Door signalen en inzichten te delen ontstaat een completer en actueler inzicht en kan sneller worden ingespeeld op nieuwe problematieken en fenomenen. Als leidinggevende kun je actief die informatie-uitwisseling versterken, bijvoorbeeld met de politie, de scholengemeenschap, en het middenveld.
- ▶ **Maak afspraken over signaalherkenning en opvolging.** Voor praktijkwerkers blijft het vaak moeilijk om signalen te herkennen, te duiden en op te volgen. Bepaal samen met lokale partnerorganisaties wie welke rol opneemt in het detecteren, duiden en doorgeven van signalen. Hou hierbij rekening met het feit dat signalen vaak contextafhankelijk en veranderlijk zijn.
- ▶ **Stimuleer bovenlokale kennisuitwisseling.** Wissel ervaringen en kennis uit met andere steden, gemeenten, politiezones en organisaties, bijvoorbeeld tijdens gezamenlijke netwerkmomenten of overlegmomenten. Expertise over online werken is vaak versnipperd – dat waar je zelf tegenaan loopt, heeft men elders misschien reeds onder de knie.
- ▶ **Bereid je voor op vragen of signalen van buiten je werking.** Denk vooraf na hoe je omgaat met signalen of vragen die buiten je eigen organisatie, stad of regio ontstaan. Je kan bijvoorbeeld beslissen om ze niet verder op te volgen in je eigen werking, of om enkel dringende situaties of hulpvragen te behandelen. Ook kan het zijn dat je beslist ze systematisch door te verwijzen naar je tegenhanger of equivalent elders, of zelf met hen contact opneemt. Zorg er daarom voor dat je weet wie je aanspreekpunten zijn bij andere organisaties of lokale besturen.



Lokale samenwerking in de praktijk: De online dimensie binnen een lokaal casusoverleg

In veel steden en gemeenten bestaan multidisciplinaire ketenaanpakken waarin partnerorganisaties casussen bespreken en opvolgen. Denk aan casusoverleggen rond jeugdcriminaliteit (zoals FIX, Kompas+ en JuWel), waar partnerorganisaties zoals stadsdiensten, politie, justitie en hulpverlening samenkomen. Meer gekend zijn de Lokale Integrale Veiligheidscellen Radicalisering (LIVC R), die na de aanslagen van 2016 in Maalbeek en Zaventem verplicht in elke stad en gemeente werden opgericht.

Het doel van deze overlegplatforms is om (vroegtijdig) te interveniëren, escalatie te voorkomen en begeleidingstrajecten op maat uit te werken. De kracht ligt in het samenbrengen van verschillende perspectieven: elke partnerorganisatie ziet slechts een deel van de realiteit. Door informatie en observaties te bundelen ontstaat een vollediger beeld van de situatie rond een persoon en kan een meer omvattend begeleidingstraject worden uitgewerkt.

Waar hou je rekening mee in een online realiteit?

De online en de offline dimensie zijn de laatste decennia steeds meer met elkaar verweven geraakt. Een doordachte aanpak binnen een casusoverleg houdt vandaag de dag dan ook rekening met beide, en stemt politionele en preventieve acties in beide dimensies op elkaar af.

- **Bekijk online en offline signalen in samenhang.** Geweldsfenomenen en de factoren die daarop een invloed hebben – zowel risicofactoren als beschermende factoren – spelen zich vaak zowel online als offline af. Denk bijvoorbeeld aan online verhalen of geweldsbeelden die het gedrag van een persoon beïnvloeden, of aan een jongere die op school iets vervelends meemaakt en zich daar online over afreageert.

Hanteer daarom een ‘onlife’-benadering, waarbij je online en offline informatie integreert in je beeldvorming en risico-inschatting. Iemand kan offline een ogenschijnlijk vlekkeloos parcours lopen, maar online actief zijn in zorgwekkende netwerken. Omgekeerd heb je offline context nodig om online gedrag correct te interpreteren. Beide perspectieven zijn dus noodzakelijk.

- **Plaats signalen altijd in context.** Online informatie is waardevol, maar staat nooit op zichzelf. Sommige signalen lijken op zich weinig betekenisvol, maar kunnen in combinatie met andere observaties wijzen op een bredere dynamiek. Andere signalen lijken op het eerste gezicht ernstig, maar blijken onschuldig nadat je je erin verdiept hebt. Zo circuleren online vaak extreme uitspraken, bijvoorbeeld van zogenaamde ‘klavierhelden’. Om de ernst hiervan correct in te schatten, is het belangrijk om te kijken naar de context, intentie en achterliggende motieven. Je kunt signalen analyseren met verschillende bronnen, bijvoorbeeld online opzoeken, verdiepende informatie van partnerorganisaties, en gesprekken met de betrokkene of diens omgeving. Een voorbeeld is een schoolinspecteur van de politie die na een online signaal over een jongere de

socialemediaprofielen van de jongere bekijkt om na te gaan of er patronen zichtbaar zijn, en vervolgens het gesprek met de persoon zelf aangaat om de situatie beter te begrijpen.

- **Denk ook aan (online) bredere preventieve vervolgcacties.** Casusoverleg gaat voornamelijk over individuele opvolging. Maar signalen kunnen ook aanleiding geven tot bredere acties. Denk aan sensibiliserende of preventieve campagnes, of het werken rond thema's die in meerdere casussen terugkomen. Wanneer er bijvoorbeeld plots meerdere casussen opduiken in het kader van een nieuw geweldsfenomeen, kan dit – zonder in te gaan op individuele dossiers – gesignaleerd of gedeeld worden met andere diensten. Een voorbeeld hier is een preventiemedewerker die een signaal uit een casusoverleg gebruikt om aan te haken bij reeds bestaande preventieve acties in de stad. Hoewel dit vandaag in veel lokale besturen nog beperkt gebeurt, liggen hier duidelijke kansen.

Tips voor een vlot casusoverleg

Een goed casusoverleg uitbouwen is geen eenvoudige opdracht. Lokale besturen en partnerorganisaties botsen vaak op uitdagingen zoals het omgaan met verschillende visies op één problematiek, spanningen rond informatiedeling, onzekerheid over beroepsgeheim, en het beschermen van de vertrouwensrelatie met cliënten.

De onderstaande inzichten zijn gebaseerd op ervaringen en onderzoek rond de werking van de LIVC R, maar zijn grotendeels ook toepasbaar op andere multidisciplinaire casusoverleggen.

Sterke casuswerking vraagt in de eerste plaats vertrouwen tussen partnerorganisaties, duidelijke afspraken over informatiedeling en respect voor ieders rol en positie. Daarnaast kunnen ook enkele praktische keuzes de samenwerking versterken:

- **Leg afspraken over informatiedeling vast in een duidelijk afsprakenkader**, zodat iedereen weet wat er met gedeelde informatie gebeurt.
- **Werken met vaste vertegenwoordigers** heeft het voordeel dat deelnemers aan het overleg vertrouwen opbouwen en er meer continuïteit ontstaat in het overleg. Bovendien kan de vaste vertegenwoordiger makkelijker met een zekere afstand spreken. Maak binnen je organisatie duidelijk wie deze rol opneemt.
- **Bereid casussen intern voor**, bijvoorbeeld via intervisie of overleg met collega's of leidinggevenden, zodat duidelijk is welke informatie gedeeld kan worden.
- **Organiseer netwerkmomenten** zodat deelnemers rond de tafel elkaar leren kennen en vertrouwen kunnen opbouwen.
- **Ondersteun sleutelrollen** – zoals een coördinator of information officer – omdat zij een belangrijke schakel vormen bij het bijeenbrengen van deelnemers aan het overleg en bij het vormen van een breed netwerk binnen de eigen stad/gemeente of politiezone.
- **Overweeg om naast een casusoverleg ook strategische overlegtafels te organiseren.** Daar worden geen individuele dossiers besproken; wel worden er bredere tendensen, inzichten en vormingen gedeeld. Dit helpt om vertrouwen en samenwerking te versterken.



Bouwsteen 6 – Wettelijke, deontologische en ethische aandachtspunten

Veel praktijkwerkers worden bij hun dagelijkse werk geconfronteerd met wettelijke en deontologische bepalingen. Denk bijvoorbeeld aan de discretieplicht en het beroepsgeheim, maar ook regels rond privacy en gegevensbescherming, bijvoorbeeld bij de organisatie van evenementen of – in het geval van politieambtenaren – lokale opvolglijsten of –systemen voor individuen of groepen.

Deze bepalingen en regels zijn zowel online als offline van toepassing. Toch spelen ze in een online context vaak prominenter.

Zo blijft de gegevensbeschermingsregel ‘verwerk enkel wat nodig is’ onverminderd gelden. In een digitale context is dit echter minder evident, omdat online tools en platforms vaak automatisch meer gegevens verzamelen dan strikt noodzakelijk. Waar een medewerker bij een fysieke bijeenkomst doorgaans enkel de noodzakelijke gegevens noteert of registreert op een aanwezigheidslijst, worden bij een online evenement automatisch namen, e-mailadressen en soms ook IP-adressen geregistreerd. Daarnaast verwerken platforms vaak bijkomende metadata, zoals informatie over het gebruik van het platform, het tijdstip ervan of het gebruikte apparaat. Bovendien worden deze gegevens vaak zonder actieve keuze opgeslagen en is het voor de professional en de doelgroep niet altijd transparant waar de data precies terechtkomt.

Bewust omgaan met de geldende regelgeving, zodat handelen veilig en professioneel blijft, is dus cruciaal. Bij deze bouwsteen bekijken we volgende kernvraag:

Hoe zorgen we ervoor dat praktijkwerkers online handelen binnen juridische en deontologische kaders én bewust omgaan met ethische dilemma's?

We lichten enkele relevante wettelijke bepalingen toe die specifiek naar voren komen bij online werken en gaan in op de bijkomende risico's en aandachtspunten die hiermee gepaard gaan. Let wel: er bestaan geen eenduidige of universele oplossingen: juridische en ethische vraagstukken moeten steeds binnen hun specifieke context worden beoordeeld. Wel formuleren we op basis van deze inzichten enkele algemene richtlijnen.

1. Beroepsgeheim en discretieplicht

Het beroepsgeheim verplicht bepaalde professionals om vertrouwelijke informatie die zij verkrijgen in hun functie niet te delen met derden, behalve wanneer de wet dit toelaat of verplicht. De discretieplicht geldt ruimer en is binnen organisaties vaak van toepassing op een bredere groep medewerkers: informatie wordt zorgvuldig behandeld en enkel gedeeld wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht.

Bij online werken blijven deze principes ongewijzigd, maar verandert de context waarin ze worden toegepast. Online communicatie brengt immers specifieke risico's met zich mee.

Als een hulpverlener met beroepsgeheim spreekt in een offline context met een cliënt gebeurt dit doorgaans in een afgesloten ruimte. Wat daar besproken wordt, blijft binnen die ruimte. In een online context kan hetzelfde gesprek via een berichtendienst verlopen. Dan wordt het complexer: chatgesprekken worden bijvoorbeeld automatisch opgeslagen, en er is weinig zicht op hoe het gebruikte platform met gegevens omgaat. De hulpverlener heeft bovendien minder controle over wie mogelijk meeleest aan de kant van de cliënt, waardoor hij minder goed kan inschatten of de context voldoende veilig is om gevoelige informatie te delen.

In een online context delen cliënten ook vaak sneller gevoelige informatie dan in de offline context. Professionals komen er ook vaker met gevoelige informatie in contact. Denk bijvoorbeeld aan een online straathoekwerker die actief is in sociale mediagroepen of chatkanalen waar jongeren elkaar ontmoeten. Daar kunnen berichten over problematische thuissituaties of risicogedrag passeren, vaak zonder expliciete hulpvraag.

De straathoekwerker ziet zo fragmenten van informatie zonder volledige context, waardoor hij voortdurend moet inschatten wat deze signalen betekenen en hoe hiermee moet worden omgegaan binnen de grenzen van het beroepsgeheim.



Rol van leidinggevenden:

- **Ga samen met praktijkwerkers na welke kaders rond informatiedeling van toepassing zijn**, zoals discretieplicht, beroepsgeheim en eventuele aanvullende regelingen (bijvoorbeeld gedeeld beroepsgeheim binnen multidisciplinaire overlegstructuren zoals de LIVC R). Verduidelijk welke regels concreet gelden voor jullie werking. Het is belangrijk om bij online werken steeds te blijven verwijzen naar je eigen geldende kader in de offline wereld. Online werken verandert de context, maar niet de fundamentele professionele handelen. De uitdaging ligt in het vertalen van bestaande principes naar nieuwe situaties. Er zijn verschillende bronnen beschikbaar die binnen deze thema's een ondersteunend en richtinggevend kader bieden, waaraan ook in een nieuwe context moet worden vastgehouden. Binnen de hulpverleningssector ontwikkelde het Instituut voor Sociaal Recht van de KU Leuven, op vraag van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin [vijf praktische wegwijzers](#) rond beroepsgeheim, discretieplicht, samenwerking en casusoverleg. Deze reiken een kader aan waarmee organisaties en verantwoordelijken richting kunnen geven in complexe vraagstukken rond beroepsgeheim en informatiedeling.

Binnen de onderwijssector heeft Vrij CLB Koepel vzw [een dossier](#) samengesteld waarin het beroepsgeheim van de CLB-medewerker wordt toegelicht, met daarnaast ook [een overzicht](#) van de regels rond informatie-uitwisseling over leerlingen. Ook biedt de Vlaamse overheid via [een webpagina](#) voor onderwijspersoneel duidelijke informatie over het ambtsgeheim, beroepsgeheim en de regels rond informatie-uitwisseling. Daarnaast geeft Klasse hier [toelichting](#) op. Bij GO! Pro Kennisplatform kan je terecht voor verschillende [opleidingen](#) rond thema's zoals beroepsgeheim, deontologische code in het CLB, meldingsplicht en schuldig verzuim.

Specifiek voor lokale besturen biedt de VVSG uitgebreide [informatie, tools en opleidingen rond deontologie en integriteit](#). Daarnaast is er via haar kennisdatabank specifieke informatie beschikbaar over [deontologie en integriteit voor personeel](#).

Binnen het jeugdwerk en het jeugdwelzijnswerk biedt Uit De Marge een uitgebreide [deontologische handleiding voor het jeugdwelzijnswerk](#). Deze handleiding reikt een concreet handelingskader aan met praktische handvatten, procedures en praktijkvoorbeelden voor jeugdwelzijnswerkers en organisaties. Ook De Ambassade biedt ondersteuning rond dit thema via hun [kennisdossier](#) over deontologisch en integer handelen. Voor jeugdhulp heeft SAM vzw de ["Poster Beroepsgeheim voor jeugdhulpverleners"](#) ontwikkeld, die jeugdhulpverleners helpt af te wegen of informatie kan, mag of moet worden doorgegeven.
- **Denk vooraf na over mogelijke situaties rond vertrouwelijke informatie die zich kunnen voordoen** binnen de online activiteiten die jullie als team uitvoeren of plannen. Hoe wordt hiermee omgegaan in een fysieke context? Wat voelt er anders in een online setting? Het uitwerken van scenario's helpt om

risico's in te schatten, te anticiperen op complexe situaties en waar nodig interne afspraken te maken over informatiedeling.

- ▶ **Bepaal duidelijk in welke online situaties praktijkwerkers informatie die ze verkrijgen tijdens hun functie mogen of moeten delen**, ondanks beroepsgeheim of discretieplicht (bijvoorbeeld bij ernstige bedreiging van fysieke of psychische integriteit of bij risico's voor minderjarigen). Breng in kaart wanneer, naar wie en welke informatie gedeeld kan of moet worden, en welke ondersteuning beschikbaar is bij deze afweging.
- ▶ **Houd er rekening mee dat het beroepsgeheim en de discretieplicht ook volledig van toepassing blijven bij online communicatie** (zoals e-mail, chat, sociale media, voice-berichten, beeldbellen). Professioneel handelen met gevoelige informatie online vraagt dan ook een verhoogde waakzaamheid over wat er gedeeld wordt, hoe dit gebeurt en via welk kanaal.
- ▶ **Maak bewuste keuzes rond welke communicatiekanalen praktijkwerkers best gebruiken**. Chatapps en online platforms verzamelen vaak zelf gegevens en metadata, zonder dat jijzelf of je organisatie daar volledige controle of transparantie over heeft. Het gebruik van beveiligde communicatiekanalen, zoals end-to-end versleutelde apps (bijvoorbeeld Signal), kan een bijkomende waarborg bieden voor vertrouwelijkheid en informatiedeling. Tegelijk is het belangrijk om rekening te houden met de toegankelijkheid van deze toepassingen voor de doelgroep die je wil bereiken. Commerciële platforms of apps kunnen de meest laagdrempelige manier zijn om contact te leggen, terwijl andere toepassingen net drempelverhogend kunnen werken, bijvoorbeeld wanneer de doelgroep eerst een extra applicatie moet installeren alvorens contact te kunnen opnemen. In [dit artikel](#) In het artikel getiteld "Berichtenapps gebruiken in de online wereld. Dit moet je weten" van SAM vzw vind je meer informatie over het gebruik van berichtenapps in de hulpverlening.
- ▶ **Weeg kritisch af welke informatie je deelt via online platforms**. Wanneer je er als organisatie toch voor kiest om commerciële platforms te gebruiken, is het belangrijk om je bewust te zijn van deze beperkingen: instellingen moeten zo goed mogelijk worden nagekeken en ingezet, en er moet kritisch worden afgewogen welke informatie via dit kanaal gedeeld wordt. Daarnaast is transparantie naar de doelgroep belangrijk, zodat deze mensen begrijpen dat bepaalde informatie beter face-to-face gedeeld kan worden en zodat zij inzien welke risico's verbonden zijn aan digitale communicatie. Het is beter om het delen van zeer gevoelige informatie in onzekere online contexten te vermijden.
- ▶ **Vermijd dat gevoelige informatie onnodig bewaard blijft**. Als er toch met gevoelige informatie online wordt gewerkt, is het aangewezen om deze zo snel mogelijk te verwijderen na gebruik en te vermijden dat dergelijke informatie onnodig blijft circuleren of opgeslagen blijft.

2. Schuldig verzuim

Schuldig verzuim verwijst naar de situatie waarin iemand nalaat om hulp te bieden of tussen te komen terwijl hij of zij weet dat een persoon zich in een ernstige en onmiddellijke noodsituatie bevindt. In een professionele context betekent dit dat praktijkwerkers niet kunnen wegstijgen wanneer zij geconfronteerd worden met ernstige signalen van gevaar of acute nood, en dat er een verwachting bestaat om gepast te reageren, bijvoorbeeld door zelf tussen te komen of hulp in te schakelen.



In een online context moeten signalen van gevaar daarom ook steeds ernstig worden genomen, zoals dreigende uitspraken, signalen van geweld of andere indicaties van acute nood.

In een online omgeving wordt de inschatting van schuldig verzuim echter complexer. Signalen bereiken praktijkwerkers online vaak op een fragmentarische, indirecte of moeilijk verifieerbare manier, bijvoorbeeld via chatberichten of losse interacties op sociale media. Daarnaast verloopt online communicatie sneller en met minder context dan *face-to-face*-contact. In online interacties speelt soms ook een ontremmingseffect, waarbij mensen explicieter communiceren dan in fysieke interacties. Dit kan het voor praktijkwerkers moeilijker maken om in te schatten of er sprake is van een reële en concrete dreiging of acute situatie.

Dit vraagt van praktijkwerkers vaak een moeilijke afweging: wanneer is er voldoende indicatie van ernstige nood om actie te ondernemen, en welke stappen zijn op dat moment aangewezen (bijvoorbeeld intern overleg, doorverwijzing of het inschakelen van hulpdiensten).

Rol van leidinggevend:

Leidinggevendens spelen een belangrijke rol in het ondersteunen van praktijkwerkers bij het omgaan met signalen van acuut gevaar of nood. Dit kan onder meer door:

- ▶ **Duidelijke procedures voor noodsituaties te voorzien.** Werk uit wanneer en hoe te handelen bij signalen van acuut gevaar of nood, ook in online contexten. Maak duidelijk welke handelingsmogelijkheden medewerkers binnen hun rol hebben en welke escalatieprocedures er gelden (wie contacteert wie, wanneer en op basis van welke signalen). Zorg dat procedures voor urgente situaties gekend en toepasbaar zijn, ook in minder duidelijke online situaties.
- ▶ **Vertrouwdheid met contactpersonen in crisis- en noodsituaties te versterken.** Zorg ervoor dat praktijkwerkers weten wie ze moeten contacteren in acute situaties. Dit omvat duidelijke contactgegevens van relevante hulpdiensten of politie. Leg dit vooraf vast, zodat er in acute situaties geen tijd verloren gaat.
- ▶ **Overleg en ondersteuning te voorzien.** Het inschatten van gevaar of acute nood online vraagt vaak een individuele en complexe afweging door de praktijkwerker. Als leidinggevende kan je wel ethische reflectie en collegiaal overleg faciliteren. Stimuleer dat twijfelgevallen steeds besproken kunnen worden met een collega of een verantwoordelijke, en creëer ruimte voor overleg en intervisie bij complexe of onduidelijke online situaties.
Maak indien mogelijk tijd om achteraf online risicosignalen en eerdere casussen te bespreken in teamverband. Evalueer samen hoe inschattingen en handelingsopties verlopen en of bijsturing nodig is.

3. Gegevensbescherming en privacy

Gegevensbescherming en privacy worden in België onder meer geregeld door de Algemene Verordening Gegevensbescherming (GDPR oftewel AVG). Deze regelgeving legt een aantal basisprincipes vast, zoals het rechtmatig en transparant verwerken van persoonsgegevens, het beperken van gegevensverzameling tot wat noodzakelijk is en het passend beveiligen van informatie.

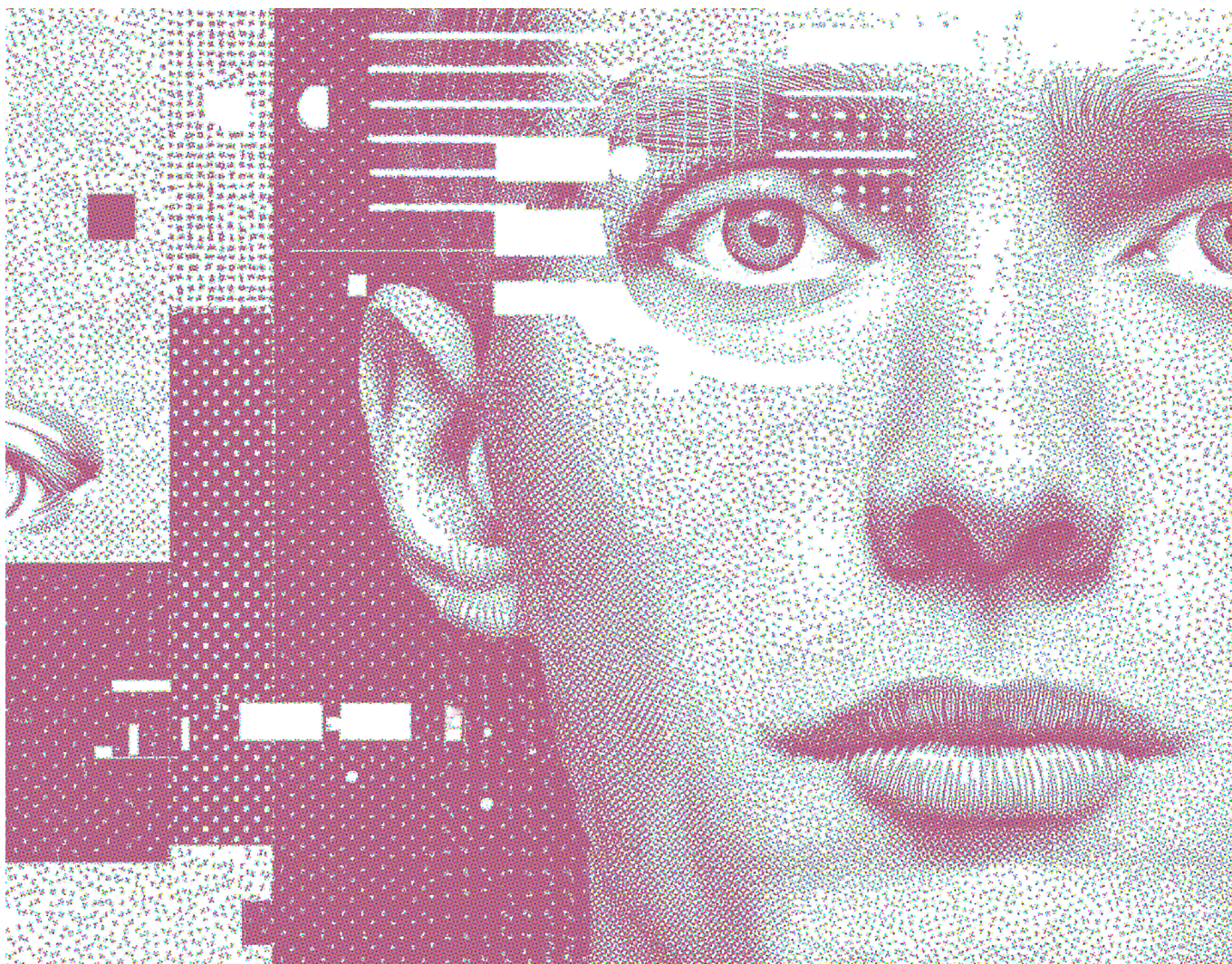
Deze principes gelden zowel offline als online, maar krijgen in een digitale context vaak een grotere zichtbaarheid en impact, omdat technologie een belangrijke rol speelt in de manier waarop gegevens worden verzameld, opgeslagen en gedeeld.

Een voorbeeld hiervan is dat online interacties vaak automatisch een digitale neerslag achterlaten. Wanneer een hulpverlener offline in gesprek gaat met een jongere, blijft het gesprek in principe beperkt tot dat moment,

tenzij de hulpverlener er bewust notities van maakt in een dossier. In een online context ligt dat anders: een gesprek via chat of online platform wordt vaak automatisch opgeslagen, waardoor er een vorm van dossieropbouw ontstaat, ook zonder actieve registratie door de hulpverlener. Dit betekent dat de hulpverlener zich bij online contact bewuster moet zijn van het feit dat communicatie niet enkel een momentopname is, maar deel kan uitmaken van een blijvende digitale registratie van het contact.

Daarnaast speelt ook het principe van gegevensbeveiliging sterker in een digitale omgeving. Omdat online interacties sneller een digitaal spoor nalaten, kunnen digitale gegevens bovendien langer bewaard blijven, eenvoudiger worden gekopieerd en moeilijker volledig worden verwijderd.

De principes van de gegevensbeschermings- en privacywetgeving blijven dus geldig in een digitale context, maar de toepassing ervan vraagt extra aandacht. Het is daarom belangrijk dat organisaties hun medewerkers ondersteunen om hier bij online werken op een bewuste en veilige manier mee om te gaan.



Rol van leidinggevenden:

- **Kennis en bewustmaking.** Herbekijk binnen het team de basisprincipes van gegevensbescherming en privacy, zoals de GDPR-principes (o.a. dataminimalisatie en beveiliging). Besteed daarbij ook aandacht aan andere relevante regelgeving binnen jullie sector, zoals regels rond dossierbeheer, gegevensbewaring, openbaarheid van bestuur en informatieveiligheid.

**GDPR-hulpmiddelen**

Op de website van Mediawijs bieden de pagina's [Hoe respecteer je als organisatie de privacyrechten van burgers?](#) en [Wat moet je als organisatie weten over de GDPR?](#) informatie en duiding voor organisaties rond privacy en gegevensbescherming.

Gericht op de onderwijssector biedt de [Vlaamse Expertengroep gegevensbescherming in onderwijs](#) en de brochure [In 7 stappen naar gegevensbescherming in onderwijsinstellingen](#), ontwikkeld door de Privacycommissie, de Vlaamse Toezichtcommissie en de onderwijsverstrekkers, toelichting bij de AVG en het correct verwerken van persoonsgegevens. Het artikel [Is je school GDPR-proof?](#) van Klasse brengt het thema op een toegankelijke en niet-technische manier, met concrete voorbeelden en tips uit de praktijk.

Binnen de sector van het jeugdwerk biedt Bataljong een [toelichting over GDPR en de toepassing ervan binnen lokaal jeugdbeleid](#), met praktische duiding rond het verwerken en beschermen van persoonsgegevens in gemeentelijke contexten. Het Vlaams Departement Cultuur, Jeugd en Media, in samenwerking met partnerorganisaties, maakte de [video Kinderrechten in de digitale wereld](#), die breder gaat dan gegevensbescherming en privacy, maar aanvullend interessant kan zijn om het thema in een ruimere digitale en kinderrechtencontext te benaderen.

- **Vertaling naar duidelijke interne richtlijnen.** Als leidinggevende is het jouw rol om deze wettelijke kaders te vertalen naar duidelijke en toepasbare richtlijnen voor de praktijk. Maak expliciet hoe medewerkers moeten omgaan met persoonsgegevens, welke tools gebruikt mogen worden, welke gegevens verzameld kunnen worden en hoe informatie gedeeld mag worden met partnerorganisaties. Duidelijke afspraken in de offline werking vormen ook het vertrekpunt voor online werken.
- **Samenwerking en ondersteuning binnen de organisatie.** Werk hiervoor samen met de functionaris gegevensbescherming (DPO) of privacyverantwoordelijke binnen de organisatie. Deze persoon helpt bij het in kaart brengen van bestaande richtlijnen en het vertalen ervan naar concrete online situaties. Zorg er ook voor dat deze functie gekend en toegankelijk is als aanspreekpunt voor praktijkwerkers bij vragen rond gegevensbescherming.
- **Transparantie naar de doelgroep.** Binnen de AVG is transparantie een kernprincipe: mensen moeten weten wie hun persoonsgegevens verwerkt, waarom dat gebeurt en wat met die informatie gebeurt. Wees daarom in online communicatie transparant naar de doelgroep over de rol van de organisatie en de praktijkwerkers.

Wanneer praktijkwerkers of organisaties via sociale media aanspreekbaar zijn, kan het zinvol zijn om via een profiel of eerste contactmoment duidelijk te maken wie je bent, wat je doet en wat je rol is. Dit kan bijvoorbeeld via een korte omschrijving plus een verwijzing naar meer informatie over de werking. Het is raadzaam om meteen bij het eerste contact hier al transparant over te zijn.

- ▶ **Afwegingen in online opvolging en interventies.** In sommige sectoren ondersteunen de principes van proportionaliteit (niet zwaarder ingrijpen dan nodig is) en subsidiariteit (eerst de minst ingrijpende maatregel kiezen) de afwegingen rond handelingen en interventies. Deze principes kunnen ook helpen bij de toepassing van gegevensbescherming in de praktijk, bijvoorbeeld bij online opvolging zoals het monitoren van online gedrag, het bewaren van screenshots of het verwerken van andere online informatie.
- ▶ Als praktisch handvat kan hierbij worden verwezen naar de “[Handreiking voor gemeenten voor online onderzoek bij het handhaven van de openbare orde](#)” van de Nederlandse Vereniging voor Gemeenten (NVG). Bijkomend ontwikkelden ze ook een [Protocol online onderzoek](#) (dat beschrijft hoe gemeenten hun werkwijze kunnen vastleggen) en een visuele [gebruiksaanwijzing](#) die de toepassing in concrete casussen verduidelijkt.

4. Beroepsethische reflecties bij online geweldpreventie

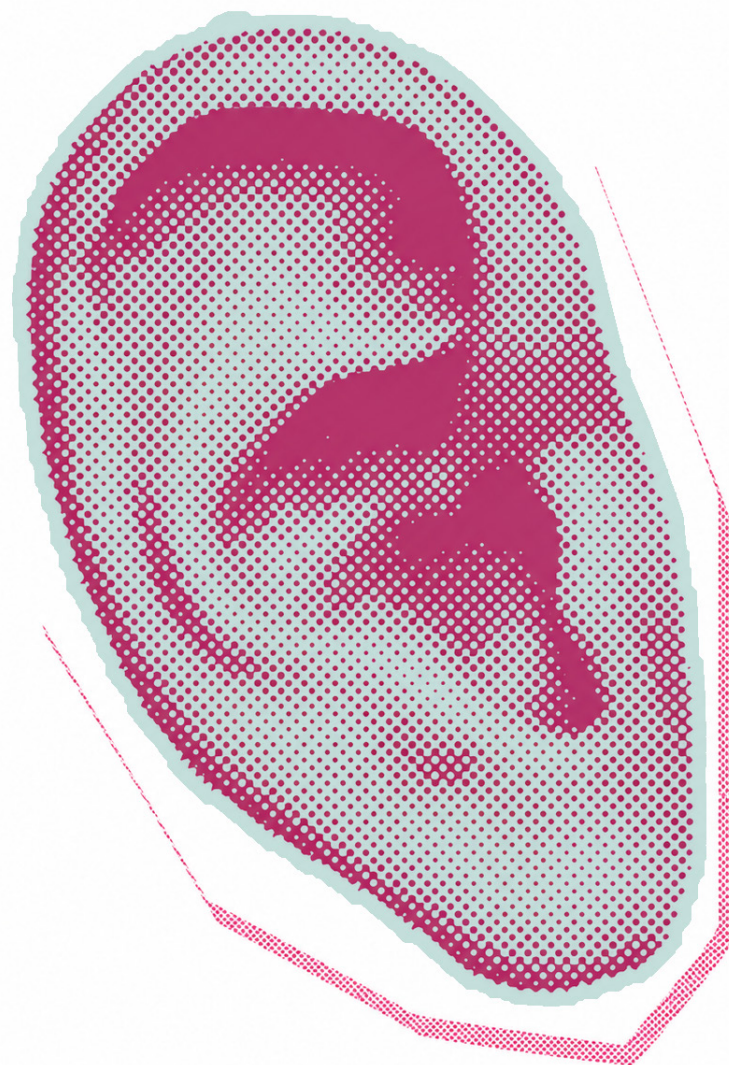
Wetgeving en deontologische bepalingen vormen een belangrijke basis voor het handelen van praktijkwerkers in een online context. Ze bieden houvast en richting in veel situaties. Tegelijk zijn ze niet altijd voldoende: praktijkwerkers komen ook terecht in complexe situaties die vragen om zorgvuldige ethische afwegingen en waarvoor geen eenduidige regels bestaan. Als leidinggevende speel je een sleutelrol in het creëren van de voorwaarden die praktijkwerkers ondersteunen om hier op een zorgvuldige manier mee om te gaan.

Als leidinggevende concreet aan de slag met beroepsethische reflecties

- ▶ **1. Organiseer structureel overleg en reflectie.** Praktijkwerkers mogen niet het gevoel hebben dat ze alleen moeten navigeren in complexe ethische situaties. Zorg ervoor dat beroepsethische reflecties niet enkel *ad hoc* gebeuren, maar ingebed zijn, bijvoorbeeld in intervisie, overlegmomenten, of vaste momenten voor casusbespreking. Hierbij is een veilige teamcultuur belangrijk. Creëer een teamklimaat waarin medewerkers hun twijfels durven uitspreken en waar fouten of onzekerheden bespreekbaar zijn.
- ▶ **2. Voorzie opleiding en methodische ondersteuning.** Zorg dat medewerkers niet alleen weten *wat* ze moeten doen, maar ook *hoe* ze het moeten doen. Investeer bijvoorbeeld in training rond beroepsethische kwesties in het kader van online fenomenen. In dit opzicht is ook het versterken van vaardigheden in dialoog en gespreksvoering belangrijk: door open en respectvol te communiceren, actief te luisteren en door te vragen, kunnen praktijkwerkers beter zicht krijgen op wat er achter bepaald gedrag of bepaalde uitspraken schuilgaat.
- ▶ **3. Stimuleer het gebruik van het stappenplan “Omgaan met verontrusting online”.** Deze is terug te vinden in de Assistentiekit voor praktijkwerkers.
- ▶ **4. Voorzie aandacht voor welzijn en nazorg.** Dit kun je doen door een debriefing te organiseren na ingrijpende situaties, de emotionele belasting bij praktijkwerkers te monitoren, en zelfzorg en collegiale steun binnen je organisatie te stimuleren.

Heb je nood aan vorming of ondersteuning rond dit thema?

Hiervoor kun je terecht bij het Steunpunt Mens en Samenleving (SAM vzw), waar beroepsethiek een centrale plaats inneemt. Zij ondersteunen praktijkwerkers op verschillende manieren in het omgaan met ethische vraagstukken, ook in online contexten. Dit doen ze onder meer via leeraanbod op maat, opleidingen en studiedagen, en met de publicatie [Ethische knopen. Leidraad voor doordacht sociaal werk](#). Voor meer informatie, zie <https://www.samvzw.be/thema/beroepsethiek>





Bouwsteen 7 – Bewust investeren in online werken

Online werken vraagt tijd, middelen en capaciteit. Vertrekkend vanuit de visie en de meerwaarde die bij Bouwsteen 1 werden uitgewerkt, stelt zich de vraag hoe je hier als organisatie bewust en duurzaam in investeert.

Investeren in online werken gaat verder dan het voorzien van tools of opleidingen. Het vraagt doordachte keuzes over waar je middelen inzet, welke prioriteiten je stelt en hoe deze aansluiten bij je doelstellingen en maatschappelijke opdracht. Door bewust te prioriteren en strategisch om te gaan met beschikbare middelen, kun je gerichte stappen zetten die daadwerkelijk verschil maken. Door deze keuzes te koppelen aan de beoogde impact, kan online werken uitgroeien tot een structureel en duurzaam onderdeel van je werking.

Bij deze bouwsteen bekijken we de volgende kernvraag:

Hoe kunnen we bewust investeren in een online werking zodat deze investering zich vertaalt in duurzame opbrengsten?

Als leidinggevende speel je bij deze denkoefening een belangrijke rol. Hieronder belichten we enkele concrete stappen en reflectievragen.

1. Randvoorwaarden: wat is nodig om online te kunnen werken? Wees je bewust van de randvoorwaarden die online werken met zich meebrengt. Online werken vraagt tijd en inzet van medewerkers. Het opzetten en onderhouden van online activiteiten, het opvolgen van signalen en het in contact blijven met de doelgroep vergen een structurele inspanning.

Daarnaast zijn ook materiële en digitale randvoorwaarden noodzakelijk, zoals geschikte hard- en software en veilige tools om te communiceren, signalen op te volgen en informatie te delen met de doelgroep.

Deze randvoorwaarden zijn geen bijkomstigheid, maar een noodzakelijke basis om kwaliteitsvol en veilig online te kunnen werken.

2. Zichtbaarheid van kosten en werkdruk. Maak de verschillende kosten en inspanningen van online werken expliciet zichtbaar. Online werken wordt vaak als “extra” of vanzelfsprekend beschouwd, terwijl er in realiteit veel werk achter zit.

Maak daarbij onderscheid tussen zichtbare kosten (zoals hardware, software en opleidingen) en onzichtbare kosten (zoals tijd, overleg, moderatie, opvolging en afstemming binnen het team).

Juist deze onzichtbare inspanningen bepalen in grote mate de kwaliteit van de werking, maar worden vaak onderschat. Door ze expliciet te benoemen, ontstaat een realistischer beeld van de werkdruk en inzet die online werken vraagt.

Beantwoord samen met je team deze vragen:

- ▶ Welke kosten maken we vandaag al (zichtbaar en onzichtbaar)?
- ▶ Welke inspanningen blijven vandaag onder de radar?
- ▶ Waar zit de grootste tijds- en werkdruk?

3. Maak de opbrengsten en meerwaarde van online werken zichtbaar. Breng in kaart wat online werken oplevert, niet alleen financieel, maar ook in termen van kwaliteit, bereik, efficiëntie en maatschappelijke meerwaarde. Denk bijvoorbeeld aan tijdswinst – bijvoorbeeld door minder verplaatsingen en efficiëntere communicatie – of een beter begrip van de context waarin je werkt, doordat je online en offline informatie

7

Bewust investeren in online werken

samenbrengt. Misschien ervaar je wel dat online werken het bereik van je organisatie kan vergroten, bijvoorbeeld doordat je in contact komt met doelgroepen die moeilijk bereikbaar zijn via klassieke kanalen.

Hierbij is het belangrijk om ook te kijken naar de bredere impact die online werken kan opleveren voor je werking, zowel binnen je organisatie als daarbuiten. Zo kan het zijn dat je online activiteiten of aanwezigheid bijdragen aan een verschuiving van reactief naar preventief werken, naar het voorkomen of verminderen van geweld, en naar sterkere banden met partnerorganisaties.

Door deze opbrengsten zichtbaar te maken, wordt duidelijk welke meerwaarde investeringen opleveren. Beantwoord samen met je team deze vragen:

- ▶ Welke concrete meerwaarde levert online werken vandaag al op?
- ▶ Welke doelgroepen bereiken we vandaag beter via online kanalen?
- ▶ Welke kwaliteitswinst zien we in onze werking?

4. Evalueer je online initiatieven en interventies. Om de opbrengsten van online werken zichtbaar te maken, is het belangrijk om systematisch te evalueren. De Quickscan kan gebruikt worden als kwaliteitstool, waarmee je op een gestructureerde manier in kaart brengt hoe je online werking evolueert en waar bijsturing nodig is.

De Quickscan kan daarbij worden ingezet als een cyclisch proces met volgende stappen:

- ▶ Nulmeting uitvoeren
- ▶ Doelstellingen en acties formuleren
- ▶ Tussentijdse meting uitvoeren
- ▶ Doelstellingen en acties bijsturen of finetunen
- ▶ Eindmeting uitvoeren
- ▶ Verbeterpunten formuleren en nieuwe doelstellingen en acties bepalen

Op die manier wordt het zichtbaar maken van opbrengsten niet alleen een momentopname, maar een continu proces van evalueren, leren en bijsturen.



Je impact meten

Daarnaast kan het ook waardevol zijn om je evaluatie te verdiepen met bestaande inzichten rond impactmeting. Zo biedt de publicatie “[Impact meten bij sociale en participatieve praktijken](#)” van Dēmos relevante inzichten om de maatschappelijke impact van je activiteiten beter te (h)erkennen en te meten, net zoals het [praktische werkboekje](#) van de Hogeschool UCLL over sociale impactmeting. [Impact Wizard](#) is een online platform dat je stap voor stap begeleidt door het proces van impactevaluatie, in de eerste plaats gericht op maatschappelijke impact van een organisatie, maar de heldere structuur en invuloefeningen kunnen je ook ondersteunen bij het evalueren van je eigen activiteiten. Tot slot kan ook de “[Toolkit Evidence-Based Werken bij de preventie van radicalisering](#)” een gestructureerde aanpak bieden om interventies en acties te evalueren, met voorgestelde formats en checklists. De toolkit besteedt aandacht aan drie type evaluaties: procesevaluatie (hoe de uitvoering van een project of interventie is verlopen), effectevaluatie (welke effecten of resultaten een project of interventie heeft opgeleverd) en planevaluatie (in welke mate een plan van aanpak goed is uitgewerkt en haalbaar is).

5. Verbind investeringen aan visie en impact. Koppel investeringen expliciet aan de beleidsdoelstellingen en de maatschappelijke opdracht van je organisatie.

Door deze koppeling te maken, wordt duidelijk waarom bepaalde investeringen nodig zijn en welke impact ermee beoogd wordt. Zo kan je keuzes beter verantwoorden en creëer je draagvlak binnen de organisatie. Denk daarbij ook na over hoe je online werken integreert in de bestaande werking, zodat het geen losse of *ad-hoc*-activiteit blijft maar bijdraagt aan het realiseren van gerichte impact. Beantwoord samen met je team deze vragen:

- ▶ Hoe dragen onze investeringen bij aan onze beleidsdoelstellingen?
- ▶ Welke impact willen we expliciet realiseren (bereik, preventie, kwaliteit...)?
- ▶ Kunnen we onze keuzes intern verantwoorden en uitleggen?



Slot: Online werken als nieuwe realiteit

In een realiteit waarin het online leven onlosmakelijk verbonden is met de fysieke wereld, ontstaan ontelbare kansen, maar ook nieuwe uitdagingen. Online en offline lopen steeds meer door elkaar. Geweld, veiligheid en welzijn ook.

Met deze Assistentiekit zoomen we in op een specifieke, maar belangrijke dimensie van die realiteit: online geweldpreventie.

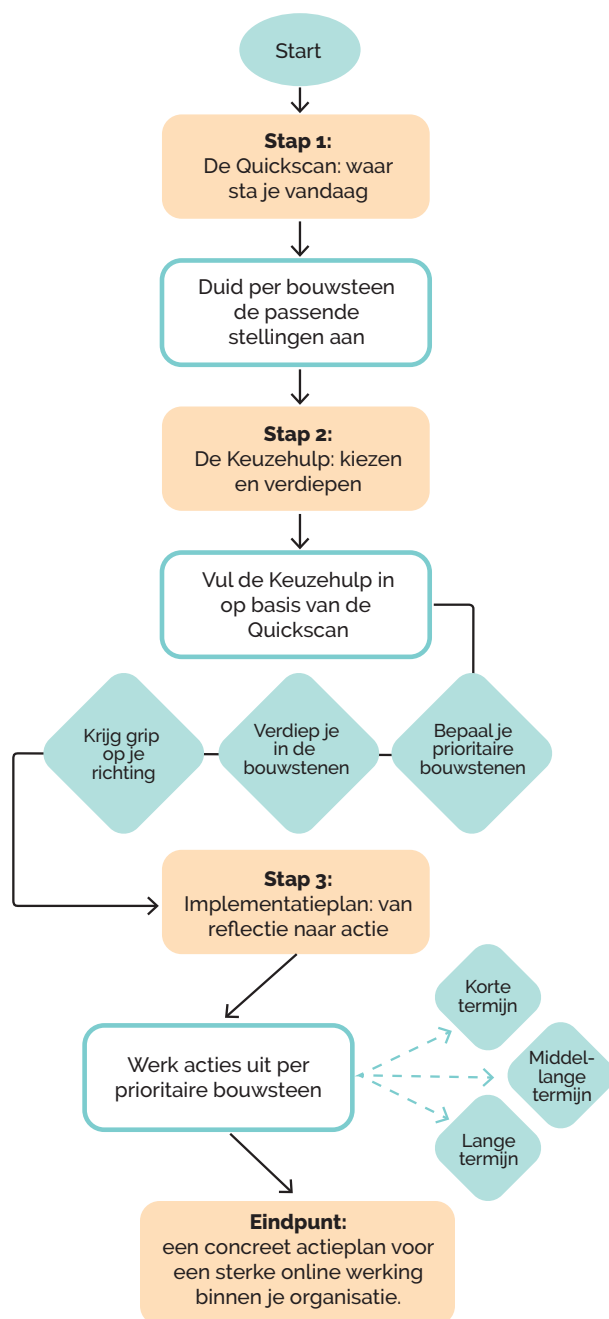
Deze Assistentiekit pretendeert niet alle vragen, zorgen of problemen op te lossen. Wat ze wel wil doen, is houvast bieden. Ze helpt sociale professionals, diensten en lokale besturen om te focussen op wat binnen hun eigen rol en context wél mogelijk is voor de doelgroep waarvoor zij werken.

Online geweldpreventie is geen afgewerkt verhaal. Het is een terrein in constante ontwikkeling. De online realiteit creëert een razendsnelle dynamiek, waardoor we vanuit onze verschillende diensten, functies, capaciteiten en contexten vaak het gevoel hebben dat we achterop hinken. Om op die verschroeiende dynamiek een antwoord te bieden, is het raadzaam om aan de slag te gaan vanuit de eigen expertise, mandaat en doelstellingen. De ontwikkeling van een duidelijke visie en een sterke positionering van online werken binnen de bestaande werking vormen een onmisbare eerste stap. Ze helpen om de kansen en de meerwaarde van online werken te ontdekken voor de aanpak van online geweldfenomenen, zoals online gewelddadige radicalisering, cyberpesten, online intimidatie of haatspraak. Daarvoor kijkt je team naar jou, als leidinggevende. Met deze Assistentiekit ben je in elk geval weer beter uitgerust voor deze taak.

Vragen? Ideeën?

Contacteer <https://www.samvzw.be/>

WERKFICHE: Invulpagina's voor de drie stappen



Stap 1 – Invullen van de Quickscan: waar sta je vandaag?

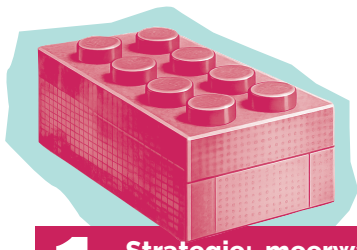
Voor je aan de slag gaat met het versterken van je online werking, is het belangrijk om eerst stil te staan bij hoe dit vandaag binnen je organisatie vorm krijgt. Wat loopt goed, en waar liggen nog groeikansen?

De Quickscan⁴ helpt je om dit in kaart te brengen. Deze reflectietool bestaat uit stellingen die peilen naar de mate waarin belangrijke elementen van online werken aanwezig zijn binnen je organisatie. **Per element zijn er drie stellingen: een groene, een oranje en een rode. Duid telkens de stelling aan die volgens jou het beste aansluit bij je gevoel of ervaring.** Bekijk de stellingen steeds vanuit je eigen functie. Wanneer een stelling niet van toepassing is (bijvoorbeeld als jullie nog geen online activiteiten ondernemen, of als je binnen jouw functie niet met het betreffende onderwerp in aanraking komt), kun je haar overslaan. De stellingen staan thematisch, dus per bouwsteen, bij elkaar. Er zijn 7 bouwstenen waarmee de organisatie gericht aan het bouwen kan gaan.

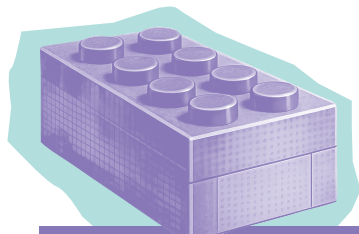
De Quickscan is bij voorkeur een teamoefening. Laat je collega's die eveneens met het betreffende thema in aanraking komen de Quickscan eerst individueel invullen. Dit kunnen leidinggevendenden zijn, maar ook praktijkwerkers, ICT-medewerkers, of de Data Protection Officer. Denk daarbij ook na over betrokkenheid over de grenzen van verschillende diensten heen.

Verschillende antwoorden zijn waardevol en geven inzicht in hoe de werking wordt ervaren vanuit uiteenlopende rollen en perspectieven. Het kan daarom ook zinvol zijn om de Quickscan te laten invullen door collega's die minder of onrechtstreeks met het thema bezig zijn.

Leg daarna de resultaten samen en ga erover in gesprek binnen het team. Waar zien jullie gelijkenissen? Waar verschillen de inzichten? Welke groeipunten komen naar voren? Zo ontstaat een rijker beeld van de huidige praktijk. De resultaten zijn geen eindpunt, maar vormen het vertrekpunt voor verdere reflectie. Op basis van de input uit de Quickscan en het gesprek bepalen jullie in de volgende stap de prioritaire bouwstenen waarop jullie willen werken.



1 Strategie: meerwaarde, visie en positionering	Duid in deze kolom telkens de stelling aan die volgens jou het meest van toepassing is	
Visie op online werken	Er is een duidelijke visie op online werken in de organisatie en ik weet wat ze concreet betekent voor onze werking.	☐
	Er is een visie op online werken, maar die is onvoldoende uitgewerkt, niet scherp of onvoldoende gekend binnen het team.	☐
	Er is geen visie op online werken binnen onze organisatie.	☐
Meerwaarde van online werken (1)	Binnen onze organisatie wordt breed begrepen en gedragen waarom we inzetten op online werken.	☐
	Het 'waarom' is deels duidelijk, maar wordt niet door iedereen op dezelfde manier begrepen of gedragen.	☐
	Het 'waarom' is onduidelijk en wordt niet organisatiebreed gedeeld.	☐
Meerwaarde van online werken (2)	Ik weet welke meerwaarde online werken oplevert voor mijn team en/of organisatie en ik weet hoe ik dit concreet kan maken.	☐
	Ik heb een algemeen beeld van de meerwaarde van online werken, maar ik kan dit niet concreet maken.	☐
	Het is voor mij niet duidelijk waarom we inzetten op online werken.	☐
Doelstellingen	Ik weet welke doelstellingen we met online werken willen bereiken en gebruik deze als richtinggevend kader in mijn werking.	☐
	Ik ken de grote lijnen van de doelstellingen, maar ze zijn te algemeen om richting te geven in de praktijk.	☐
	Het is voor mij niet duidelijk welke concrete doelstellingen we nastreven met online werken.	☐
Verankering in de organisatie	Online werken is ingebed in de werking van mijn organisatie als één van de prioriteiten en wordt actief meegenomen in planning, keuzes en de dagelijkse praktijk.	☐
	Online werken krijgt geregeld aandacht, maar dit hangt af van de context of individuele initiatieven en is niet structureel verankerd in de werking.	☐
	Online werken blijft eerder bijkomstig en wordt niet als vaste prioriteit meegenomen in de planning, keuzes of dagelijkse praktijk.	☐
Concrete uitwerking in de praktijk	Onze organisatie zet actief en structureel in op online activiteiten om ons doelpubliek of doelstellingen te bereiken.	☐
	Onze organisatie onderneemt enkele online activiteiten, maar deze zijn nog beperkt en niet structureel uitgebouwd.	☐
	Onze werking gebeurt vrijwel uitsluitend fysiek, met weinig tot geen online activiteiten.	☐
Afstemming online-offline werking	Onze online en offline werkvormen zijn bewust op elkaar afgestemd en versterken elkaar in de praktijk.	☐
	Er is enige samenhang tussen online en offline werkvormen, maar dit gebeurt eerder <i>ad hoc</i> en niet systematisch.	☐
	Onze online en offline werkvormen functioneren los van elkaar en worden niet op elkaar afgestemd, of er is op dit moment geen online werking aanwezig.	☐
Positionering (strategisch)	Het is duidelijk hoe we ons als organisatie online positioneren in het bereiken van onze doelgroep, het aangaan van interactie en het oppikken van signalen.	☐
	Er is een algemeen beeld van onze rol online, maar dit is niet scherp uitgewerkt.	☐
	Het is onduidelijk welke rol we als organisatie online willen opnemen.	☐



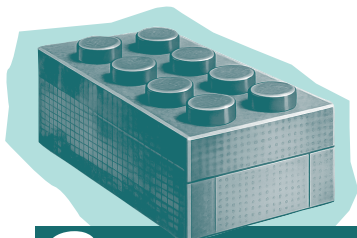
2

Interne afspraken

Duid in deze kolom telkens de stelling aan die volgens jou het meest van toepassing is



Algemene afspraken rond online werken	Binnen onze organisatie zijn er duidelijke afspraken rond online werken (bijvoorbeeld bereikbaarheid, gebruik van kanalen, deontologie en omgaan met signalen): ik ken deze en pas ze toe.	☐
	Er bestaan afspraken, maar deze zijn niet altijd helder, volledig of praktisch toepasbaar.	☐
	De afspraken rond online werken zijn onbestaand, mij niet bekend, of onduidelijk.	☐
Interne afstemming	Online werken wordt binnen de organisatie structureel afgestemd met duidelijke afspraken over een gedeelde aanpak (bijvoorbeeld welke online kanalen gebruikt mogen worden, hoe ze worden ingezet, en met welk doel).	☐
	Er is soms afstemming, maar dit gebeurt niet systematisch of verschilt per situatie.	☐
	Online werken gebeurt vooral individueel, met weinig of geen teamafstemming.	☐
Bescherming en ondersteuning van medewerkers	Ik voel mij ondersteund en beschermd in mijn online aanwezigheid als medewerker en weet waar ik terecht kan voor vragen of ondersteuning, zowel inhoudelijk als technisch.	☐
	Ik voel mij gedeeltelijk ondersteund, maar richtlijnen en ondersteuning zijn niet altijd duidelijk of voldoende uitgewerkt.	☐
	Ik ervaar weinig ondersteuning of bescherming in mijn online aanwezigheid.	☐
Positionering (operationeel)	Ik weet duidelijk hoe ik mij professioneel positioneer in de online context en kan mijn rol consequent vertalen naar online handelen.	☐
	Dit lukt niet altijd consequent en ik ervaar soms onduidelijkheid over mijn rol online.	☐
	Ik weet niet goed hoe ik mij professioneel online moet positioneren of hoe ik er moet handelen.	☐
Positionering (operationeel)	Als ik online zorgwekkende signalen tegenkom, is het duidelijk voor mij wat ik binnen mijn rol mag en kan doen.	☐
	Ik heb een algemeen beeld van mijn rol, maar mijn rol, handelingsruimte en bevoegdheden zijn niet altijd scherp, wat in de praktijk soms tot onduidelijkheid leidt.	☐
	Ik ben onzeker over mijn handelingsruimte en bevoegdheid in zulke online situaties.	☐
Tijd en middelen	Ik krijg voldoende tijd binnen mijn takenpakket om online werken kwaliteitsvol op te nemen en me hierover bij te scholen.	☐
	Ik probeer online actief te zijn, maar dit is niet structureel ingebed in mijn takenpakket en voelt als een extra taak.	☐
	Ik kom er door tijdsgebrek niet toe om online te werken.	☐



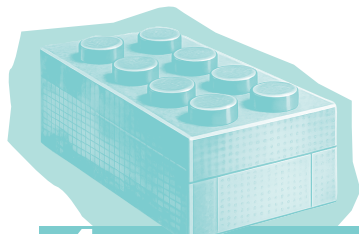
3

Kennis, vaardigheden & attitude

Duid in deze kolom telkens de stelling aan die volgens jou het meest van toepassing is



Digitale vaardigheden	Ik beschik over sterke digitale vaardigheden en kan zelfstandig met online tools werken binnen mijn rol; indien nodig kan ik gericht ondersteuning inschakelen.	☐
	Ik beschik over digitale basisvaardigheden en word hierbij ondersteund indien nodig.	☐
	Ik voel me onvoldoende vaardig om kwaliteitsvol online te werken en/of ervaar een gebrek aan ondersteuning.	☐
Digitale vaardigheden (2)	Ik begrijp hoe online omgevingen werken en hoe interacties en informatie zich daar ontwikkelen, en pas mijn gedrag hier adequaat op aan binnen mijn professionele context.	☐
	Ik kan me in de online wereld bewegen, maar heb soms ondersteuning nodig om online situaties correct in te schatten of gepast te reageren binnen complexe online interacties.	☐
	Ik ervaar moeilijkheden om me zelfstandig en gepast te bewegen in de online wereld en heb nood aan ondersteuning om online situaties correct te begrijpen en er adequaat op te reageren.	☐
Vaardigheden in digitale tools	De beschikbare digitale tools die we als medewerker mogen gebruiken zijn duidelijk voor mij, ik kan ermee werken en ze ondersteunen mij om mijn online werking vlot en efficiënt uit te voeren.	☐
	Ik kan werken met de beschikbare digitale tools, maar dit verloopt niet altijd vlot of efficiënt en ik bots nog regelmatig op vragen of moeilijkheden.	☐
	Ik vind het moeilijk om met de beschikbare digitale tools te werken en heb nood aan extra vaardigheden en ondersteuning.	☐
Vorming en opleiding	Ik krijg binnen mijn organisatie actief kansen (bijvoorbeeld vorming, coaching of oefenkansen) om mijn digitale vaardigheden te ontwikkelen.	☐
	Ik krijg af en toe de kans om mijn online vaardigheden te ontwikkelen, maar dit gebeurt niet structureel en vaak op eigen initiatief.	☐
	Ik krijg weinig tot geen kansen om mijn online vaardigheden verder te ontwikkelen.	☐
Omgaan met online verontrustende signalen	Ik weet hoe ik kan omgaan met online verontrustende signalen. Ik kan terugvallen op een kader (bijvoorbeeld duiding, overleg, doorverwijzing) dat mij handelingszekerheid geeft bij zulke situaties.	☐
	Ik heb geen duidelijke aanpak of vaste werkwijze bij dit soort situaties. Er zijn afspraken binnen de organisatie, maar deze verhelpen de onzekerheid in mijn handelen niet.	☐
	Ik weet niet wat ik moet doen met zulke signalen. Binnen mijn organisatie zijn hierover geen duidelijke afspraken.	☐
Omgaan met online verontrustende signalen (2)	Het is voor mij duidelijk welke online signalen ik moet opvolgen en welke niet.	☐
	Bij sommige signalen is het me duidelijk wanneer ze zorgwekkend zijn en opvolging vragen, maar dit lukt niet altijd.	☐
	Ik vind het moeilijk om online signalen te herkennen als relevant of verontrustend.	☐



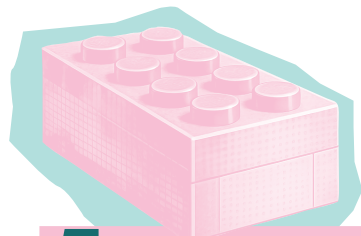
4

Online beeldvorming & tools

Duid in deze kolom telkens de stelling aan die volgens jou het meest van toepassing is



Inzicht in de online leefwereld van de doelgroep	Ik heb een goed zicht op de online leefwereld van mijn doelgroep (bijvoorbeeld waar deze mensen online actief zijn, hoe zij de online wereld beleven, wat er online speelt).	☐
	Ik heb een algemeen beeld van de online leefwereld van onze doelgroep, maar dit is niet scherp en ik vind het moeilijk om dit nauwgezet op te volgen.	☐
	Ik heb weinig zicht op hoe onze doelgroep zich online beweegt en gedraagt. Ik kan dit niet nauwgezet opvolgen.	☐
Afstemming van de werking op de online leefwereld	Ik stem mijn manier van werken bewust af op de online leefwereld van onze doelgroep (ik gebruik bijvoorbeeld online kanalen en platforms).	☐
	Ik houd hier soms rekening mee, maar dit gebeurt niet consequent of systematisch of even vlot als bij de offline leefwereld.	☐
	Mijn manier van werken is weinig of niet afgestemd op hun online leefwereld.	☐
Gebruik van online informatie in de werking	Ik gebruik online informatie actief om mijn inzicht in situaties en doelgroepen te versterken.	☐
	Ik gebruik online informatie soms, maar dit gebeurt niet systematisch.	☐
	Ik gebruik online informatie weinig tot niet in mijn werking.	☐
Gebruik van online informatie in de werking (2)	Ik koppel online informatie actief aan offline observaties om tot een volledig en correct beeld te komen; overlegmomenten en samenwerking met partners ondersteunen dit.	☐
	Ik koppel online informatie aan offline observaties, maar dit lukt niet altijd. Overleg met partners helpt me hierbij.	☐
	Ik vind het moeilijk om online informatie te koppelen aan offline observaties en zoek geen contact met partners om tot een volledig beeld te komen.	☐
Inzet op online beeldvorming en rolafbakening	Het is voor mij duidelijk hoe we binnen onze organisatie omgaan met het opvolgen van de online leefwereld van de doelgroep. Ik weet wat er hierbij binnen mijn rol verwacht wordt (bijvoorbeeld observeren, analyseren, actief handelen).	☐
	Binnen onze organisatie is dit wel besproken, maar ik vind het moeilijk om dit consequent toe te passen in mijn online werk.	☐
	Het is voor mij niet duidelijk hoe we omgaan met het opvolgen van de online leefwereld van de doelgroep. Ik vind het moeilijk in te schatten wat er binnen mijn rol verwacht wordt.	☐



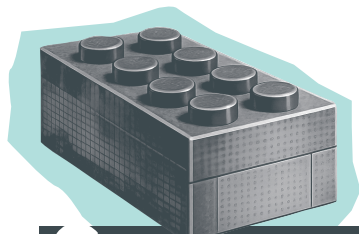
5

Samenwerking

Duid in deze kolom telkens de stelling aan die volgens jou het meest van toepassing is



Gedeelde visie	We hebben samen met partnerorganisaties een gemeenschappelijke visie op geweldpreventie en zijn het eens over de rol die de online wereld daarin speelt.	☐
	Er zijn verschillende accenten tussen partnerorganisaties, maar er is wel een gedeelde basis en minimale overeenstemming.	☐
	Er bestaan fundamenteel verschillende visies.	☐
Rolduidelijkheid in partnerschap	De rollen en verantwoordelijkheden rond online geweldpreventie binnen onze lokale partnerschappen zijn duidelijk afgebakend en goed op elkaar afgestemd.	☐
	De rolverdeling tussen onze organisatie en partners is niet altijd duidelijk. We werken niet complementair: er is soms overlap en er is sprake van hiaten.	☐
	Ik heb geen duidelijk zicht op welke rol onze organisatie en partners opnemen en hoe verantwoordelijkheden verdeeld zijn.	☐
Online dimensie binnen het lokale netwerk	De online dimensie wordt structureel meegenomen in lokale samenwerkingsverbanden. Er is een gedeeld en gedragen besef dat dit essentieel is, en online signalen, leefwereld en trends maken systematisch deel uit van onze overlegmomenten.	☐
	De online dimensie wordt soms meegenomen in overlegmomenten en samenwerkingen, maar dit gebeurt niet structureel of consequent. Het belang ervan wordt wel erkend, maar nog niet altijd vertaald naar de praktijk.	☐
	De online dimensie wordt nauwelijks meegenomen in lokale samenwerkingsverbanden en overlegmomenten. Online signalen, leefwereld en trends komen weinig of niet systematisch aan bod.	☐
Afstemming lokale online initiatieven	We hebben goed zicht op wat andere lokale partners online doen, en zij op onze online werking. Waar mogelijk proberen we deze op elkaar af te stemmen om onze impact te vergroten.	☐
	We hebben een versnipperd zicht op de online werking van partners. We missen een duidelijk en volledig beeld van wie wat doet.	☐
	We hebben onvoldoende zicht op de online werking van onze partners.	☐
Lokale multidisciplinaire casusbesprekingen	In casusbesprekingen waaraan ik deelneem, wordt de online dimensie systematisch meegenomen en is dit een vast onderdeel van de bespreking en aanpak.	☐
	In casusbesprekingen bekijken we niet consequent welke rol de online dimensie speelt. Dit gebeurt soms, maar niet structureel.	☐
	De online dimensie van een case komt zelden of niet aan bod in casusbesprekingen. Informatie uit de online leefwereld nemen we niet in beschouwing.	☐
Informatiedeling	Er zijn duidelijke afspraken over informatiedeling met lokale partners. Ik weet hoe, wanneer en met welk doel online informatie gedeeld mag worden.	☐
	De afspraken over informatiedeling met partners zijn niet altijd helder. Ik moet hierbij regelmatig op mijn gevoel afgaan.	☐
	Ik ben erg onzeker over de vraag welke informatie er wel of niet gedeeld mag worden.	☐



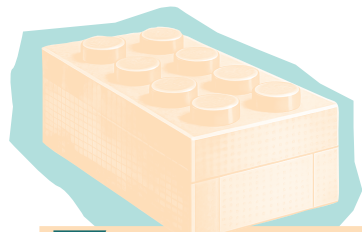
6

Wettelijke, deontologische en ethische aandachtspunten

Duid in deze kolom telkens de stelling aan die volgens jou het meest van toepassing is



Juridisch kader bij online werken	Ik ben op de hoogte van juridische bepalingen bij online werken (bijvoorbeeld communicatie en interactie, beheren van kanalen, organiseren van activiteiten). Ik kan ze correct toepassen in verschillende online situaties, ook bij risico's of complexiteiten.	☐
	Ik ben over het algemeen goed bekend met het juridisch kader waarin ik werk, maar specifieke online situaties of contexten roepen bij mij toch onzekerheid op.	☐
	Ik ken de juridische bepalingen die gelden bij online communicatie en activiteiten niet. Dit houdt me tegen om volwaardig en met vertrouwen online te werken.	☐
Beroepsgeheim en discretieplicht	Ik ken de regels rond beroepsgeheim en/of discretieplicht binnen mijn werking en pas deze correct toe op online informatie. Ik weet hoe ik met deze informatie moet omgaan in online contexten.	☐
	Ik ken de regels rond beroepsgeheim en/of discretieplicht, maar het toepassen ervan op online informatie is niet altijd vanzelfsprekend. Hierdoor voel ik me soms onzeker in mijn handelen.	☐
	Ik vind het moeilijk om deze regels correct toe te passen op online informatie.	☐
Privacy en gegevensbescherming	Ik pas privacy- en gegevensbeschermingsregels consequent toe in mijn online werk en ga hier zorgvuldig mee om (bijvoorbeeld bij het delen, opslaan en registreren van informatie).	☐
	Ik hou rekening met privacyregels, maar in de praktijk twijfel ik soms of ik ze op de juiste manier toepas of mis ik zekerheid in complexe situaties.	☐
	Ik ken de privacy- en gegevensbeschermingsregels niet en hou er geen rekening mee in mijn online handelen.	☐
Ondersteuning bij juridische en deontologische kwesties	Ik weet goed waar ik (intern of extern) terecht kan voor ondersteuning bij juridische en deontologische kwesties en kan deze ondersteuning vlot inschakelen wanneer nodig.	☐
	Ik weet waar ik terecht kan voor ondersteuning bij juridische en deontologische kwesties, maar de ondersteuning is onvoldoende beschikbaar of afgestemd op mijn werking.	☐
	Ik weet niet waar ik terecht kan voor ondersteuning en heb het gevoel dat ik er alleen voor sta.	☐
Ethische afwegingen	Ik neem in online situaties doordachte en onderbouwde beslissingen en gebruik actief regels, waarden en mogelijke impact als basis voor mijn handelen.	☐
	Ik probeer regels, waarden en impact mee te nemen in mijn online handelen, maar heb niet altijd houvast en beslis soms sneller op gevoel dan op basis van een gestructureerde afweging.	☐
	Ik vind het moeilijk om in online situaties doordachte en onderbouwde keuzes te maken in mijn handelen.	☐
Ondersteuning bij ethische kwesties	Ik kan bij ethische afwegingen en dilemma's terugvallen op duidelijke en structurele ondersteuning (bijvoorbeeld overleg, supervisie, richtlijnen) en sta er dus niet alleen voor.	☐
	Er is ondersteuning beschikbaar, maar ik moet hier vaak zelf het initiatief in nemen.	☐
	Ik ervaar weinig tot geen ondersteuning en maak keuzes eerder op gevoel of zonder houvast.	☐



7

Bewust investeren in online werken

Duid in deze kolom telkens de stelling aan die volgens jou het meest van toepassing is



Investeren in digitale infrastructuur	Onze organisatie is bereid om te investeren in goed werkende en geschikte digitale toestellen (laptop, smartphone, headset, camera ...) zodat medewerkers kwaliteitsvol online kunnen werken.	☐
	Onze organisatie is in zekere mate bereid om te investeren in digitale infrastructuur, maar de beschikbare apparatuur is niet altijd voldoende, geschikt of betrouwbaar, of niet afgestemd op de noden van medewerkers in de praktijk.	☐
	Onze organisatie investeert niet of nauwelijks in geschikte digitale toestellen, waardoor kwaliteitsvol online werken wordt bemoeilijkt of afhankelijk wordt van individuele oplossingen.	☐
Inzicht in middelen en personeelsinzet	We hebben zicht op de middelen en de personeelsinzet die we investeren om online werken kwaliteitsvol uit te bouwen. Tijd, opleiding, tools en personeelsinzet zijn hierbij duidelijk in kaart gebracht.	☐
	We hebben een vaag beeld van de investeringen die we hierin doen, maar geen concrete of volledige inschatting van tijd, middelen en personeelsinzet.	☐
	We hebben geen duidelijk zicht op hoeveel tijd, middelen en personeelsinzet we investeren in online werken.	☐
Inzicht in opbrengst van online werken	Binnen onze organisatie staan we regelmatig stil bij wat online werken oplevert in de praktijk, zowel bij de concrete opbrengsten als bij de bredere impact ervan op onze maatschappelijke opdracht. We brengen dit in kaart en nemen deze inzichten mee om onze werking bij te sturen en te verbeteren.	☐
	We staan hier soms bij stil, maar dit gebeurt niet op een structurele of vaste manier en wordt niet altijd verder opgevolgd.	☐
	We staan hier zelden of niet bij stil. De meerwaarde van online werken wordt niet geëvalueerd in onze organisatie.	☐
Strategische afweging rond online werken	Kosten en opbrengsten van onze online werking worden bewust en strategisch tegen elkaar afgewogen en meegenomen in beleids- en begrotingskeuzes.	☐
	De afweging tussen kosten en opbrengsten gebeurt soms, maar eerder impliciet of occasioneel.	☐
	Er is geen bewuste kosten-batenreflectie van online werken binnen de organisatie.	☐
Evaluatie en bijsturing van online werken	In mijn organisatie wordt de online werking regelmatig bijgestuurd op basis van een evaluatie van de verhouding tussen kosten en baten.	☐
	Evaluaties of bijsturing van het online werken binnen de organisatie gebeurt soms, maar niet systematisch. Dit gebeurt vooral bij nieuwe acties of vanuit individuele interesse.	☐
	Ik zie weinig tot geen evaluaties of bijsturing van de online werking.	☐

Stap 2 – Invullen van De Keuzehulp: kiezen en verdiepen

In deze stap werk je verder met de resultaten van de Quickscan. Op basis van de vorige stap vul je de Keuzehulp in door te tellen hoe vaak je groen, oranje en rood hebt aangeduid. Je kan dit aanvullen met een korte toelichting of commentaar.

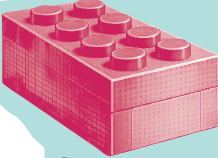
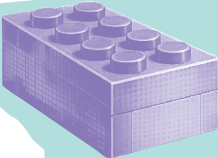
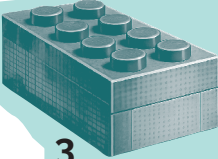
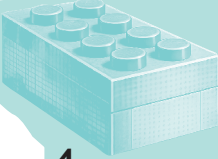
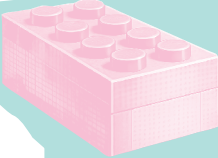
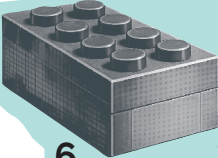
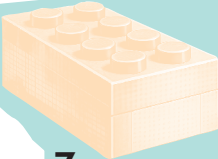
Belangrijk is om je niet blind te staren op de scores. Ze zijn niet absoluut of allesbepalend, onder andere omdat bepaalde stellingen konden worden overgeslagen indien ze niet van toepassing waren.

Het is in deze fase vooral waardevol om de resultaten samen met het team te bespreken: waar zien we sterke punten en waar liggen de uitdagingen? Zo krijg je een duidelijk beeld van de huidige stand van zaken binnen je organisatie.

Op basis van deze bespreking bepaal je als leidinggevende, in samenspraak met het team, per bouwsteen in welke mate je hierop wil inzetten door een prioriteitsniveau toe te kennen (1 ster = lage prioriteit, 5 sterren = hoge prioriteit). Kies hierbij bewust voor de prioriteiten die op dit moment het meest relevant zijn voor jouw organisatie, zodat je stap voor stap verder kan bouwen. De scores zijn daarbij slechts een hulpmiddel en geen leidende basis voor de prioritering, aangezien verschillende factoren een rol kunnen spelen in de uiteindelijke keuzes (bijvoorbeeld urgentie van risico's, beschikbare middelen, strategische focus van de organisatie, of reeds lopende initiatieven binnen bepaalde domeinen).

Bij Bouwsteen 1: Strategie: meerwaarde, visie en positionering, zal je merken dat het prioriteitsniveau al als hoog is ingevuld. Dit benadrukt het fundamentele belang van deze bouwsteen. Het is aangewezen om steeds vanuit deze bouwsteen te vertrekken: vanuit de meerwaarde van online werken voor je organisatie ontwikkel je een duidelijke visie, die richting geeft aan hoe je je concreet positioneert in de online leefwereld van je doelgroep. Bekijk dus eerst samen deze eerste bouwsteen en ga na of er nog *valkuilen of zwaktes* zijn, of – als jullie nog in een beginfase van online werken staan – er *nog geen duidelijke visie* op dit vlak is. Benoem deze duidelijk en bespreek ze met je team. Vanuit die basis kan je vervolgens verdergaan naar de andere bouwstenen en bepalen welke bouwstenen prioritair moeten worden uitgewerkt.

Na het invullen van de Keuzehulp en het bepalen welke bouwstenen prioritair zijn voor het uitbouwen van jullie online werking, neem je de uitleg erbij om je gericht verder te verdiepen in deze bouwstenen. Dit kan opnieuw gezamenlijk besproken worden met het team. Zo ontstaat een eerste richting voor jullie online werking: waar jullie naartoe willen, hoe jullie de gekozen bouwstenen concreet kunnen invullen en vormgeven binnen de organisatie. Deze richting wordt omgezet in gerichte acties in Stap 3.

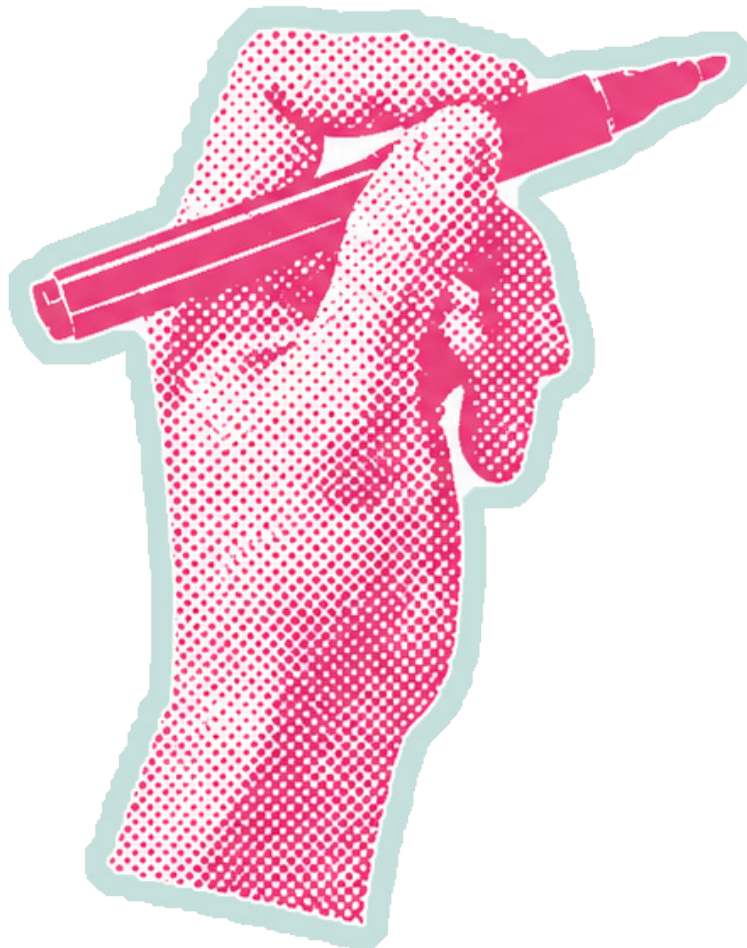
Stellingen per bouwsteen	Scores	Prioriteitsniveau + Verklaring / Commentaar (Kleur + vul in)
 1 Meerwaarde, visie en positionering		★★★★
 2 Interne afspraken		☆☆☆☆
 3 Kenniss, vaardigheden en attitude		☆☆☆☆
 4 Online beeldvorming en tools		☆☆☆☆
 5 Samenwerking		☆☆☆☆
 6 Wettelijke, deontologische en ethische aandachtspunten		☆☆☆☆
 7 Bewust investeren in online werken		☆☆☆☆

Stap 3 – Invullen van het Implementatieplan: van reflectie naar actie

Je hebt nu je prioritaire bouwstenen bepaald en een duidelijke richting voor je organisatie voor ogen. Deze inzichten vertaal je via dit Implementatieplan naar concrete acties. In het Implementatieplan bepaal je per bouwsteen die als prioriteit is aangeduid welke acties je concreet wil ondernemen. De Assistentiekit biedt daarvoor inspiratie, ideeën en concrete informatie om acties rond online werken vorm te geven en te onderbouwen. Vervolgens werk je elke actie verder uit aan de hand van het sjabloon.

In dit sjabloon geef je de acties een plaats op de tijdslijn (korte, middellange en lange termijn). De acties die je op deze verschillende termijnen uitwerkt staan niet los van elkaar, maar bouwen op elkaar voort en versterken elkaar. Zo vertaal je je reflecties naar een concreet plan van aanpak en werk je aan een sterke online werking binnen de organisatie.

We benadrukken hier opnieuw het belang om te starten met Bouwsteen 1 **Strategie: meerwaarde, visie en positionering**. Zoals bij het bouwen van een huis vormt een duidelijke visie het fundament voor verdere keuzes. Acties hebben pas echt effect wanneer ze hierin verankerd zijn. Begin daarom met acties binnen deze bouwsteen en werk van daaruit verder naar de andere prioritaire bouwstenen.



Vul dit sjabloon in per actie. Er kunnen meerdere acties worden ondernomen per bouwsteen en per termijn.

De prioritaire bouwsteen:	
De concrete actie:	
De termijn van de actie: ☐ Korte termijn (0–6 maanden) Concrete eerste stappen die snel kunnen worden gezet ☐ Middellange termijn (6–18 maanden) Structurele verbeteringen en verdere uitbouw ☐ Lange termijn (18+ maanden) Duurzame verankering in beleid en werking	
De start- en einddatum:	
Doelstelling <i>van de actie</i>	
Verantwoordelijke <i>voor de uitvoering</i>	
Middelen <i>zoals tijd, software, budget, externe expertise of specifieke tools</i>	
Indicator <i>Hoe je het resultaat meet</i>	
Opvolging <i>Moment(en) van evaluatie en bijsturing</i>	
Opmerkingen	

Eindnoten

1. Vermeire, L. & Van den Broeck, W. (2025), GAME ON – Gaming in Vlaams digitaal jeugdwerk, Brussel: imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel, p. 13.
2. Politie.nl (z.d.). De digitale wijkagent,. <https://www.politie.nl/informatie/de-digitaal-wijkagent.html>
3. Deze Quicksan is een herwerkte versie van de Quicksan voor online hulp in zorg en welzijn. Zie: Bocklandt, P. (2021), Quicksan voor online hulp in zorg en welzijn, versie 30 januari 2021, Arteveldehogeschool.
4. Deze Quicksan is een herwerkte versie van de Quicksan voor online hulp in zorg en welzijn. Zie: Bocklandt, P. (2021), Quicksan voor online hulp in zorg en welzijn, versie 30 januari 2021, Arteveldehogeschool.

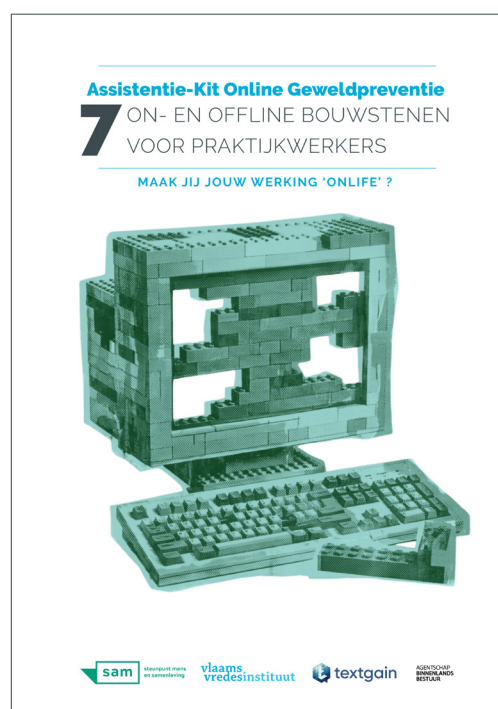
Een publicatie van



vlaams
vredesinstituut



Ontdek via de QR-code ook
de Assistentiekit voor
Praktijkwerkers,
alle bouwstenen, links en meer.



In opdracht van:

AGENTSCHAP
BINNENLANDS
BESTUUR